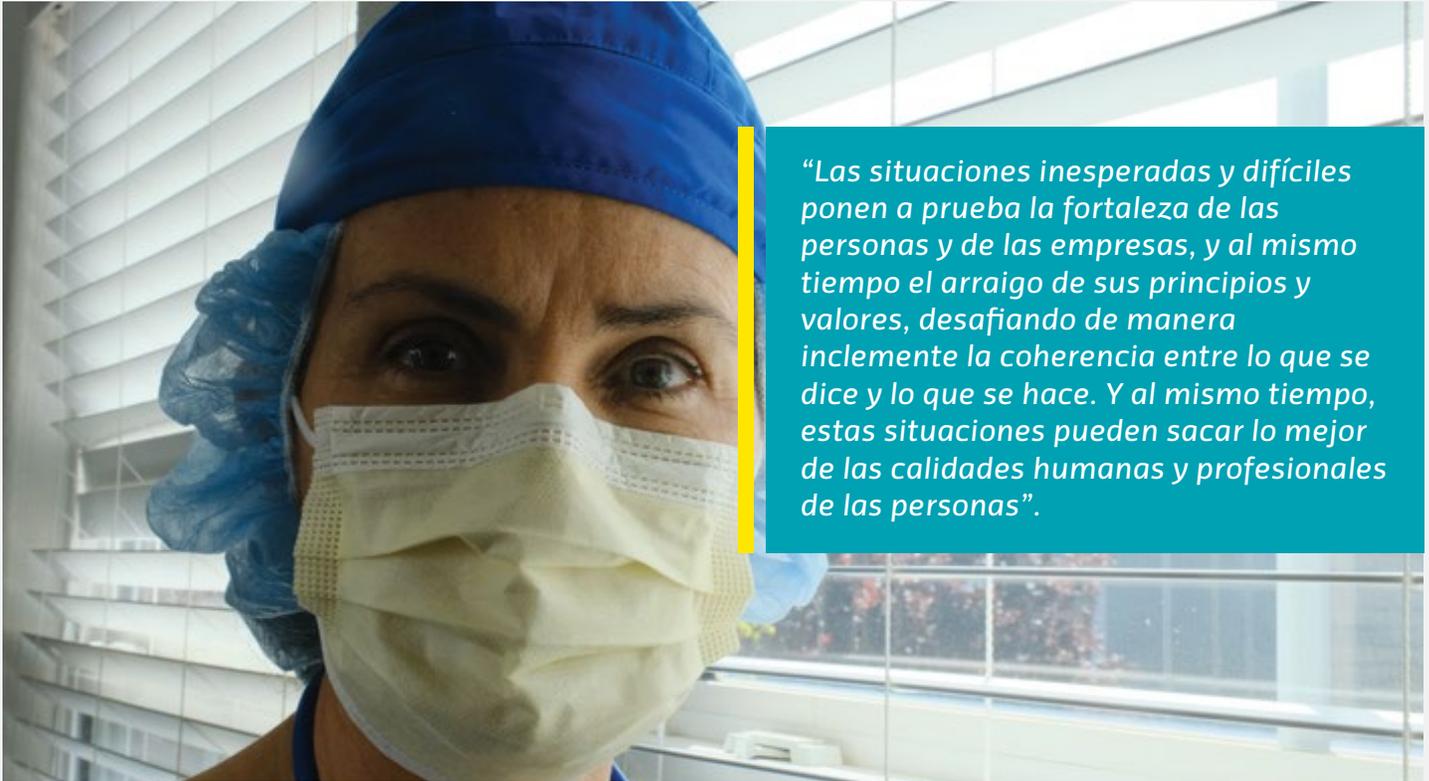




# Colmena Seguros Informe de Gestión 2020



## Carta del Presidente



*“Las situaciones inesperadas y difíciles ponen a prueba la fortaleza de las personas y de las empresas, y al mismo tiempo el arraigo de sus principios y valores, desafiando de manera inclemente la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Y al mismo tiempo, estas situaciones pueden sacar lo mejor de las calidades humanas y profesionales de las personas”.*

*Las situaciones inesperadas y difíciles ponen a prueba la fortaleza de las personas y de las empresas, y al mismo tiempo el arraigo de sus principios y valores, desafiando de manera inclemente la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Y al mismo tiempo, estas situaciones pueden sacar lo mejor de las calidades humanas y profesionales de las personas.*

*El 2020 fue un excelente ejemplo de esto. Estuvo marcado por el manejo de los diferentes riesgos que tanto a nivel mundial como en el país se derivaron de la pandemia generada por la COVID-19 y de la incertidumbre sobre los mecanismos para afrontarla. Adicionalmente, la recesión económica mundial sumada a las diferentes medidas de aislamiento tomadas en Colombia en medio de la pandemia, tuvieron un importante impacto negativo en la economía, golpeando a las personas y a las empresas, especialmente a los más débiles.*

*En **Colmena Seguros**, durante los meses de enero y febrero iniciamos la ejecución de diferentes proyectos con el propósito de servir cada vez mejor a nuestros clientes. Así mismo, observábamos buenos resultados en todos los frentes reflejando la buena dinámica con la que había iniciado el año.*

*Ante la aparición de la pandemia y las declaratorias de emergencia en todo el territorio nacional, y en consonancia con nuestra razón de ser y nuestro interés genuino de servir y acompañar a nuestros clientes, en **Colmena Seguros** inicialmente nos enfocamos en garantizar la continuidad de los procesos críticos de atención. Para lograrlo fue necesario activar el plan de continuidad de negocio, realizar rápidos ajustes a la operación y determinar cuáles de nuestros colaboradores debían ejecutar sus actividades desde nuestras sedes y cuáles desde sus casas. Estas decisiones las acompañamos con medidas apropiadas para proteger la salud de todos, adaptándolas al lugar en que se encontraran laborando.*

Superada esta etapa de reacción inicial, y habiendo asegurado el servicio para los clientes y la operación, nos propusimos la meta de evaluar a fondo la situación e identificar las necesidades más apremiantes de nuestros clientes en el contexto COVID-19, y definimos las acciones que consideramos importantes para asegurar el acompañamiento desde nuestro rol de aseguradora, incluyendo los ajustes necesarios en nuestros productos, procesos y canales de atención. En paralelo, como práctica habitual en la Compañía, nos esforzamos por identificar e implementar todas las nuevas normas expedidas, en particular aquellas que le asignaban nuevas responsabilidades a las Aseguradoras de Riesgos Laborales<sup>1</sup>. Todo este esfuerzo se articuló en unos frentes prioritarios, en los cuales focalizamos la gestión de los meses siguientes, y que incluyeron numerosas acciones que incluso excedían nuestras obligaciones legales y contractuales, y que conscientemente decidimos realizar por estar alineadas con nuestros principios de solidaridad y de servicio a nuestros clientes.

Algunas de las acciones que adelantamos<sup>2</sup> en Riesgos Laborales nos permitieron apoyar a 140.391 trabajadores expuestos directamente al contagio de COVID-19 con el suministro de 7.734.050 elementos de protección personal, realizar 21.562 pruebas y brindar atención médica a 19.422 casos con diagnóstico positivo para COVID-19. En términos económicos, las actividades de prevención y promoción enfocadas en el riesgo de contagio por el nuevo coronavirus, representaron 26.689 millones, y los pagos y reservas por prestaciones ascendieron a los 86.019 millones. Así mismo, implementamos programas para minimizar la exposición al contagio de los trabajadores afiliados como la entrega de medicamentos a domicilio y la atención virtual a los pacientes en proceso de recuperación.

### **Colmena Seguros, una empresa de Fundación Grupo Social**

**Colmena Seguros** hace parte del Conglomerado Financiero del cual la Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de holding financiero. Dicha sociedad y las entidades que conforman el Conglomerado Financiero, hacen parte del grupo empresarial liderado por Fundación Grupo Social, entidad privada, sin ánimo de lucro y de utilidad común, fundada en 1911 en Bogotá, Colombia. Si bien es una ONG, se constituye desde su origen en la matriz y dueña de un grupo empresarial, con la misión de contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz.

Para el cumplimiento de su objetivo estratégico, Fundación Grupo Social actúa a través de dos instrumentos:

**Programas sociales directos:** a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida esta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores.

**Empresas:** tienen como objetivo ser experiencias reales de una forma de organización económica diferente, guiada por la ética y los valores, orientada al bien común, la solidaridad y la preocupación por los más débiles, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas.

1 Ver recuadro: Entorno legal derivado de la pandemia.

2 Ver recuadro: Acompañamiento a los clientes a partir del entendimiento de sus necesidades.



En cuanto a los ramos de Seguros de Personas, también adelantamos acciones que vale la pena destacar. Eliminamos temporalmente el período de carencia para el Producto Exequial, incluimos la cobertura por pandemia en algunas pólizas en las que estaba excluida, y ampliamos discrecionalmente la cobertura de nuevas formas de desempleo que no estaban amparadas en los productos ofrecidos por la Compañía para acompañar a los clientes que pudieran ser afectados por estos riesgos. Adicionalmente, flexibilizamos el pago de las primas del Seguro Deudor en instituciones financieras aliadas que otorgaron alivios en los créditos a sus clientes; y como un esfuerzo adicional, asumimos el 50% de la prima de tres meses de las pólizas de seguros que amparaban créditos de 381.329 clientes del Banco Caja Social, cuyas cuotas fueron aplazadas por abril, mayo y junio. El monto del beneficio fue de \$6.544 millones. El 50% restante del valor de las primas fue pagado por el Banco.

Para el segundo semestre del año, cuando avanzó el proceso de reactivación económica y sin suspender las acciones mencionadas anteriormente, le dimos prioridad al acompañamiento a las empresas en el regreso a la productividad, con todos o parte de sus trabajadores laborando en sus sedes. Durante el último trimestre, la Compañía inició su proceso de planeación estratégica del siguiente año, buscando incorporar las nuevas realidades y aprendizajes de la pandemia. Y en medio de esta intensa y exigente actividad, finalizó el año más inusual de los tiempos recientes.

Es preciso en este punto referirnos a nuestros colaboradores, quienes han demostrado su enorme compromiso con servir a nuestros clientes y con nuestra misión aseguradora, asumiendo con decisión los desafíos: adaptarse al trabajo remoto y trabajar desde sus hogares convertidos ahora en oficina, colegio y hogar; buscar la productividad propia y de sus equipos interactuando por medios virtuales; adaptarse y apoyar la labor de otras áreas mientras era posible retornar a sus actividades usuales; aprender a interactuar y estar cerca a los clientes en medio del confinamiento; desarrollar decenas de productos de prevención y gestión para los clientes; asumir responsablemente los riesgos de asesorar en sus sedes a las empresas afiliadas en su regreso a la actividad productiva; por mencionar solo algunas. Esta actitud nos permitió evolucionar y realizar el acompañamiento a los clientes en medio de las enormes dificultades del año.

En la Compañía tomamos todas las medidas posibles para proteger la salud de nuestros colaboradores<sup>3</sup>, incluyendo el monitoreo a aquellos con sospecha de COVID-19, la implementación de canales de información sobre el virus y las medidas de prevención recomendadas y las capacitaciones dirigidas a los líderes de los equipos de trabajo. Para quienes atendían la operación en nuestras sedes, se dispuso de servicio médico en el lugar de trabajo, suministro de elementos de protección personal y de desinfección, implementación de protocolos de bioseguridad y subsidio de transporte particular desde marzo hasta diciembre. Todo ello, con acciones y un enfoque que contribuyera a mantener la cultura organizacional en medio de la compleja situación existente.

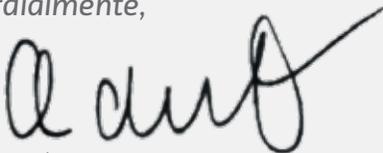
Los resultados financieros de la Compañía<sup>4</sup> reflejan con claridad la realidad de un año muy difícil en el que tratamos de darlo todo al servicio de nuestros clientes y la sociedad. Aún cuando están lejos de ser los esperados al inicio del año, también reflejan la genuina intención de la compañía de ser solidaria especialmente en estos momentos tan difíciles y el no haber escatimado esfuerzos para recorrer al lado de nuestros clientes un camino en el que todos tuvimos que aprender y adaptarnos sobre la marcha a una nueva realidad extremadamente compleja.

Sea esta la oportunidad para manifestar nuestra solidaridad con los clientes, proveedores, colaboradores, y en general con todos quienes lamentablemente han sido impactados por la pandemia, ya sea con el fallecimiento de seres queridos o con la pérdida de sus fuentes de ingresos, a causa de esta terrible crisis. La Compañía seguirá trabajando en la búsqueda de soluciones de protección que permitan responder, especialmente en momentos como estos, a las necesidades de las personas.

Para finalizar, quiero agradecer a nuestros clientes por la confianza que han depositado en nosotros, a nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente, y a nuestros proveedores y prestadores por su esfuerzo en cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de nuestras actividades conjuntas. También quiero dar un agradecimiento especial a la Junta Directiva y a Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo en un entorno particularmente desafiante. Y aprovecho para hacer un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Hoy más que nunca continuamos esforzándonos por ser “una Compañía diferente para un futuro diferente”.

Cordialmente,



**ANDRÉS MENDOZA OCHOA**

Presidente

---

<sup>3</sup> Ver recuadro: Medidas orientadas a la protección a los colaboradores.

<sup>4</sup> Ver recuadro: Resultados financieros

## ▶ 1. Entorno legal derivado de la pandemia. ◀

- ▶ *Declaratoria de emergencia sanitaria y aislamiento de la población.*
- ▶ *Declaratoria del Estado de emergencia económica, social y ecológica.*
- ▶ *Modificación transitoria de la distribución de la cotización de las ARL.*
- ▶ *COVID-19 como enfermedad laboral directa para trabajadores de la salud y actividades conexas.*
- ▶ *Apoyo en la práctica de pruebas COVID-19.*
- ▶ *Acompañamiento en la implementación de protocolos de bioseguridad.*
- ▶ *Plan Nacional de Vacunación.*

## 2. Acompañamiento a los clientes a partir del entendimiento de sus necesidades

- ✓ **En Riesgos Laborales**, un desarrollo rápido de protocolos y herramientas prácticas de prevención COVID-19, al igual que herramientas de acompañamiento y prevención para el trabajo en casa.



- ✓ Acompañamiento en la reorientación de planes de prevención de las empresas para incorporar el riesgo de COVID-19.



- ✓ Refuerzo al análisis de cumplimiento normativo y técnico, ante la avalancha de nuevas normas, para poder acompañar a los clientes en el cumplimiento de sus nuevas responsabilidades legales, así como asegurar el cumplimiento de las de la propia aseguradora.
  - ▶ Adopción de un Sistema para la Gestión de las obligaciones derivadas de la pandemia generada por la COVID-19.
  - ▶ Fortalecimiento de capacidades internas para el entendimiento e implementación del nuevo marco regulatorio.

- ✓ Desarrollo acelerado de las capacidades para el cumplimiento de las nuevas responsabilidades asignadas a las ARLs de manera temporal durante la emergencia y que incluyen:

- ▶ Realización de actividades de promoción y prevención del contagio de la COVID-19.
- ▶ Chequeos médicos frecuentes de carácter preventivo y diagnóstico y la adquisición y entrega de elementos de protección personal para los trabajadores de sus empresas afiliadas, que según las labores desempeñadas estaban directamente expuestos al contagio del virus.
- ▶ Reconocimiento de la COVID-19 como una enfermedad laboral directa respecto de los trabajadores del sector salud, incluyendo al personal administrativo, de aseo, vigilancia y de apoyo que presta servicios en las diferentes actividades de prevención, diagnóstico y atención de esta enfermedad.
- ▶ Asumir los costos de las pruebas de tamizaje y pruebas diagnósticas que se realizaran a los trabajadores dependientes o independientes vinculados a través de un contrato de prestación de servicios del sector salud, incluyendo al personal administrativo, de aseo, vigilancia y de apoyo que preste servicios directos en las diferentes actividades de prevención, diagnóstico y atención de la pandemia del referido virus.



- ✓ Mapeo de los trabajadores afiliados por grupos de exposición: alto riesgo, trabajo presencial en sedes de la empresa y trabajo en casa.



- ✓ Implementación del programa de seguimiento a la evolución de casos sospechosos y positivos de contagio por COVID-19.

- ✓ **En Riesgos Laborales**, se implementaron programas de distribución de medicamentos en trabajadores afiliados, con un esquema mixto que incluyó entrega a domicilio. Al igual que el desarrollo de esquemas de atención virtual a los pacientes en proceso de recuperación. Todo esto buscando minimizar su exposición al contagio.





✓ Como parte de las decisiones adoptadas para atender las necesidades de protección de sus clientes, la aseguradora, además de aplicar la presunción de laboralidad de la COVID-19 para el sector salud, extendió la protección para los trabajadores afiliados en Riesgos Laborales de cualquier otro sector que cumpla sus funciones fuera de casa y que por la naturaleza de su rol deben atender masivamente a público, de manera que el análisis de causalidad para la definición del origen de un evento de contagio reconociera, en el marco permitido por la ley, el nivel de exposición al riesgo derivado de la actividad que desempeñan.

✓ Evaluando el entorno de pandemia, la Compañía estableció acciones para mitigar los riesgos de incapacidad de atención a sus afiliados ante la posible sobredemanda de servicios y el colapso del sistema de salud. Las mismas se ampliaron incluyendo alternativas de manejo de hospitalización en casa, y adicionalmente se fortaleció el esquema de comunicación y acompañamiento a las empresas y a los trabajadores afiliados y sus familias.



✓ Así mismo, se implementó la estrategia de orientación psicosocial incorporando una asesoría específica por sectores, con atención particular para salud y el servicio de la línea de atención psicológica.

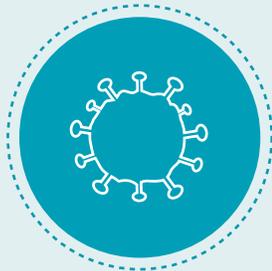
✓ En Seguros de Personas se eliminó temporalmente el período de carencia para el Producto Exequial, incluyó la cobertura por pandemia en algunas pólizas en las que estaba excluida, y amplió discrecionalmente la cobertura de nuevas formas de desempleo que no estaban incluidas en los productos ofrecidos por la Compañía para acompañar a los clientes que pudieran ser afectados por estos riesgos.

✓ Como parte del proceso de adaptación de la operación y con el ánimo de servir mejor a las necesidades de los clientes, las áreas comerciales de la aseguradora estuvieron apoyando otros equipos, en los que las gestiones derivadas de la pandemia implicaron mayor demanda de recursos.



✓ Además, la Compañía flexibilizó el pago de las primas del Seguro Deudor en instituciones financieras aliadas que otorgaron alivios en los créditos a sus clientes. Asumió \$6.544 millones equivalentes al 50% de tres meses de las primas de las pólizas de seguros que amparaban créditos de clientes con el Banco Caja Social, cuyas cuotas fueron aplazadas por abril, mayo y junio. Esta acción benefició a 381.329 asegurados. El 50% restante del valor de las primas fue pagado por el Banco.

### 3. Medidas orientadas a la protección de los colaboradores.



Desde que iniciaron los efectos de la pandemia en el país, **Colmena Seguros** priorizó la protección de sus colaboradores y dispuso lo necesario para que un grupo de ellos trabajara en casa y otro grupo lo hiciera en las sedes de la Compañía, para quienes necesariamente debían hacerlo porque su cargo así lo exigía, ajustando horarios de trabajo y manteniendo en todo momento la operación de la Compañía y la atención a clientes en los distintos canales dispuestos para tal fin, anticipándose a las decisiones de aislamiento preventivo que fueron tomadas por el Gobierno Nacional y Gobiernos locales.

En este proceso, se desarrollaron mecanismos que apoyaron el acompañamiento a los colaboradores en su nueva realidad, se fortaleció el modelo de gestión de trabajo en casa, se realizó seguimiento a la evolución de aquellos casos de colaboradores sospechosos de contagio o con diagnóstico de COVID-19 y se adecuaron los canales para mantener a los colaboradores debidamente informados acerca del virus y de las distintas medidas de prevención recomendadas por las diferentes autoridades, implementando el servicio médico en las sedes de la Dirección General y red de oficinas.



Así mismo, se realizaron capacitaciones dirigidas a los líderes de los equipos de trabajo, relacionadas con el manejo de colaboradores con condiciones especiales de salud y capacitaciones dirigidas a toda la red de oficinas, canales y Dirección General, enfocadas en la prevención y control del contagio derivado de la COVID-19 y se desarrolló una plataforma para comunicación activa entre colaboradores, reorganizando los programas de bienestar al escenario de virtualidad.

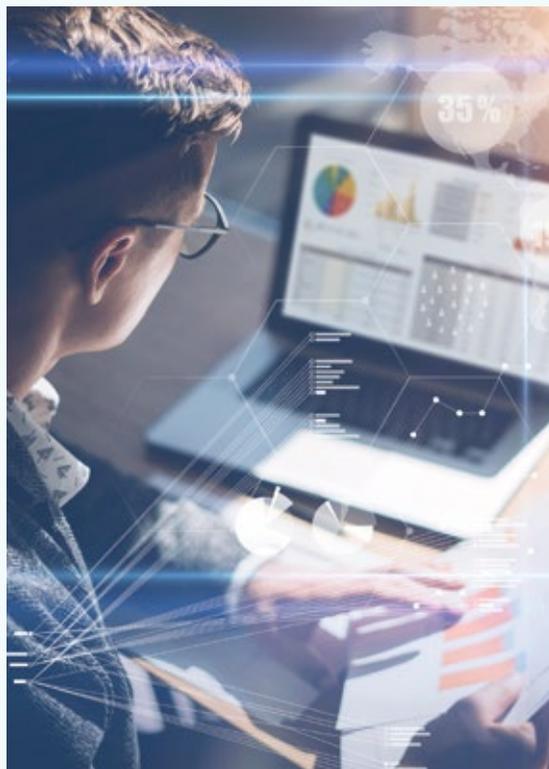
La Compañía suministró elementos de protección personal y de desinfección necesarios e implementó protocolos de bioseguridad para el control del riesgo biológico. Además, desarrolló ayudas tecnológicas requeridas para que buena parte de los colaboradores, a quienes se les definió que hicieran trabajo en casa, pudieran operar de esta manera y, a partir del 27 de marzo y hasta el 31 de diciembre, otorgó un subsidio de transporte particular para quienes atendían la operación de manera presencial en sedes de la Compañía.



## ▶ 4. Resultados financieros ◀

### Aspectos a resaltar:

En el ramo de Riesgos Laborales, se recibieron primas por \$497.808 millones, con un decrecimiento de 2,5% frente al 2019. El número de trabajadores afiliados se redujo en un 3,4% quedando en 1.014.467. La siniestralidad, sin tener en cuenta la actualización de la reserva matemática, fue del 44,5%, sustentada un 14,9% en los efectos derivados de la COVID-19 y un 29,7% en la siniestralidad derivada de las diferentes prestaciones a otras causas. Como referente, en el 2019 la siniestralidad fue del 35,7%. El costo de prevención, incluyendo los gastos con cargo a recursos propios fue del 29,1%, aportando 0,3% las pruebas COVID-19, 5,3% los elementos de protección personal y 23,5% el costo de prevención diferente a COVID-19, que en el 2019 fue del 25,1%. Como consecuencia, la utilidad del ramo se situó en \$89.460 millones, el resultado neto, incluyendo recursos propios, fue de \$36.511 millones y el margen neto de 7,3%, decreciendo un 61% frente al margen neto del 19,0% obtenido en el 2019.



En cuanto a Seguros de Personas, se recibieron primas por \$183.150 millones, logrando un crecimiento del 1% frente al 2019. Esto a pesar de que las primas a través de nuestro principal aliado el Banco Caja Social decrecieron un 14% frente al año anterior. La siniestralidad fue del 37,7%, de los ingresos netos, sustentada en un 3,7% en los efectos de COVID-19 y en un 34,0% impactado este último por el aumento, en el número de avisos, en los ramos de Vida Grupo y Vida Individual. Como referente, la siniestralidad en el 2019 fue del 27,1%. El resultado neto fue de \$5.251 millones y el margen de 3,1%, decreciendo un 79,2% frente al margen del 14,9% obtenido en el 2019.

Así las cosas, a nivel Compañía nuestro resultado neto fue de \$41.762 millones, incluyendo recursos propios y decreciendo un 65% frente al resultado del año anterior.

# **Informe de gestión y demás informes de ley sobre el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Colmena Seguros**

## **Señores Accionistas:**

En mi condición de Presidente de **Colmena Seguros**, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020.

**Colmena Seguros** en el marco de su actividad empresarial contribuye al propósito de Fundación Grupo Social, ofreciendo soluciones de aseguramiento para acompañar la construcción de bienestar y progreso de las personas. En su ramo de Riesgos Laborales, la Compañía fomenta y promueve la salud de los trabajadores y el mejoramiento de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y la prestación de los servicios de atención y rehabilitación. En los ramos de Seguros de Personas, tiene como propósito ofrecer coberturas de manera preferente a quienes no encuentran fácilmente atención a sus necesidades de protección y así, participar de manera activa en la búsqueda del bienestar de la población colombiana.

El año 2020 estuvo marcado por la gestión de los diferentes riesgos que tanto a nivel mundial como en el país se derivaron de la pandemia generada por la COVID-19 y de la incertidumbre sobre los mecanismos para afrontarla. Esta realidad implicó un desafío para la Compañía, que rápidamente logró adaptarse al entorno y reorganizar su operación para dar cumplimiento a las medidas de confinamiento adoptadas por el Gobierno Nacional y autoridades locales y a las necesidades de sus clientes.



## **1. Gestión dirigida a atender las nuevas exigencias derivadas de la pandemia**

### **1.1. Atención de necesidades emergentes de protección de los clientes derivadas de las condiciones de la pandemia**

Desde que iniciaron los efectos de la pandemia en el país, **Colmena Seguros** priorizó la atención a los clientes en un entorno complejo e imprevisto, manteniendo la operación de la Compañía. A partir de la segunda mitad de marzo, se enfocó en garantizar la continuidad de los procesos críticos de atención a clientes y en proteger al máximo la salud de sus colaboradores. Superada esta etapa inicial, en consonancia con su razón de ser y su interés genuino de servir y acompañar a sus clientes, la Compañía adelantó varias actividades, entre ellas, identificó las necesidades más apremiantes de sus clientes en el contexto COVID-19 con énfasis en sus productos y sus canales de llegada y atención, y evaluó escenarios de impacto de la pandemia para la Compañía, lo que derivó en unos frentes de gestión prioritaria en los cuales focalizó su gestión reconociendo las nuevas realidades en el entorno, en la situación de los clientes y en la evolución de la Compañía.

En el proceso de identificación de necesidades emergentes de protección, eliminó temporalmente el período de carencia para el Producto Exequial, incluyó la cobertura por pandemia en algunas pólizas en las que estaba excluida, y amplió discrecionalmente la cobertura de nuevas formas de desempleo que no estaban incluidas en los productos ofrecidos por la Compañía para acompañar a los clientes que pudieran ser afectados por estos riesgos.

Además, la Compañía flexibilizó el pago de las primas del Seguro Deudor en instituciones financieras aliadas que otorgaron alivios en los créditos a sus clientes; y como un esfuerzo adicional asumió \$6.544 millones equivalentes al 50% de tres meses de las primas de las pólizas de seguros que amparaban créditos de clientes con el Banco Caja Social, cuyas cuotas fueron aplazadas por abril, mayo y junio. Esta acción benefició a 381.329 asegurados. El 50% restante del valor de las primas fue pagado por el banco.

En Riesgos Laborales, fruto del proceso de identificación de necesidades de protección y a partir del análisis estratégico del riesgo de cada una de las empresas se reorientaron los planes de acción con las mismas para incorporar el riesgo de contagio de COVID-19 dentro de su sistema de gestión y el análisis de cumplimiento normativo y técnico. Conjuntamente, se realizó y se mantuvo actualizado el mapeo de trabajadores afiliados por grupos de exposición: alto riesgo, trabajo presencial en sedes de las empresas y trabajo en casa; adecuando la gestión en prevención conforme a ello y se ampliaron las capacidades de la Compañía para hacer seguimiento a la evolución de casos sospechosos y positivos de contagio por COVID-19 y a la distribución de medicamentos para trabajadores afiliados, con un esquema que incluyó entrega a domicilio. Como parte del proceso de adaptación de la operación y con el ánimo de servir mejor a las necesidades de los clientes, las áreas comerciales de la aseguradora estuvieron apoyando otros equipos, en los que las gestiones derivadas de la pandemia implicaron mayor demanda de recursos.

Así mismo, se implementó la estrategia de orientación psicosocial incorporando una asesoría específica por sectores, con atención particular para salud y el servicio de la línea de atención psicológica.

Evaluando el entorno de pandemia, la Compañía estableció acciones para hacer frente a la posible sobredemanda de servicios y el colapso del sistema de salud. Evaluadas las capacidades tanto internas como de la red de proveedores, las mismas se ampliaron incluyendo alternativas de manejo de hospitalización en casa, en los casos que así lo requirieran, ajustando también el esquema de comunicación de manera que se fortaleciera el acompañamiento a las empresas y a los trabajadores afiliados y sus familias.

Como parte de las decisiones adoptadas para atender las necesidades de protección de sus clientes, la aseguradora, además de aplicar la presunción de laboralidad del COVID-19 para el sector salud, extendió la protección para los trabajadores afiliados en Riesgos Laborales de cualquier otro sector que cumpla sus funciones fuera de casa y que por la naturaleza de su rol deben atender masivamente a público, reconociendo en el análisis de causalidad del evento el nivel de exposición al riesgo derivado de dicha actividad.



## 1.2. Acciones para adoptar el nuevo marco regulatorio

El 2020 introdujo cambios en el marco normativo aplicable al sector asegurador e impuso nuevas obligaciones para las ARL y la Compañía se adaptó a estas nuevas circunstancias de cara a satisfacer las necesidades de protección de sus empresas y trabajadores afiliados y de sus asegurados.

### ► Adopción de un Sistema para la Gestión de las obligaciones derivadas de la pandemia generada por la COVID-19:

Tomando como base la normatividad vigente general y la especial para el sector salud, así como las nuevas circunstancias que acompañaron el 2020 y que aún persisten, buscando la protección de los trabajadores de los riesgos derivados del trabajo y las especiales condiciones frente al rol que desempeñan y el riesgo de contagio, la Compañía implementó todo un Sistema para la gestión de las obligaciones derivadas de las normas expedidas para atender la pandemia generada por la COVID-19, sustentado en una política, en herramientas para su implementación, que incluyó el ajuste de procesos, y en mecanismos de seguimiento y monitoreo para validar su cumplimiento. La Junta Directiva aprobó la adopción de este sistema y definió su política y la Administración desplegó las acciones necesarias para asegurar no solo la atención de las nuevas obligaciones a cargo de la entidad sino la trazabilidad de la gestión. Desde la auditoría interna y la función de cumplimiento se evaluó la efectividad de dicho sistema y periódicamente se presentaron informes a la Junta Directiva sobre el particular.

Este informe da cuenta que la Compañía ha dado cumplimiento estricto al marco regulatorio expedido y continuará adelantando las acciones que corresponda para acompañar a los empleadores en el ejercicio de las gestiones tendientes a mitigar el riesgo de contagio.





### ► **Entrega de elementos de protección personal**

A partir de la expedición del Decreto Ley 488, la Compañía dispuso el rápido ajuste de sus procesos internos de cara a incorporar la obligación de apoyar y concertar con sus empresas afiliadas y trabajadores independientes en la entrega de elementos de protección personal y adaptarse a un entorno mundial de notorio desabastecimiento de estos insumos de protección.

Al cierre del año, la Compañía apoyó a sus empresas y trabajadores expuestos directamente al contagio, en los términos de la normatividad vigente, con \$26.689 millones distribuidos tanto en actividades de promoción y prevención enfocadas en la gestión del riesgo de contagio de COVID-19 como en el suministro de elementos de protección personal. Para el caso específico de insumos de protección, **Colmena Seguros** entregó 7.734.050 unidades de elementos para la protección de 140.391 trabajadores expuestos directamente, apoyando así a 2.869 empresas.

### ► **Acompañamiento a empresas en la implementación de protocolos de bioseguridad y en la reactivación económica:**

En línea con los protocolos de bioseguridad que se fueron expidiendo a lo largo del año por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Compañía acompañó a los clientes en los procesos de reapertura de sus operaciones con asesoría en la gestión de riesgos, con productos específicos diseñados para tal fin y con la implementación de una estrategia de seguimiento a la aplicación de tales protocolos como elemento fundamental en la actualización de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la atención de la emergencia generada por la COVID-19.

### ► **Práctica de pruebas COVID-19:**

En el 2020 se implementó la estrategia de pruebas de búsqueda activa para COVID-19, realizando 21.562 pruebas, 18.057 pruebas rápidas, 3.390 PCR y 115 de antígeno.

### ► **Fortalecimiento de capacidades para el entendimiento e implementación del nuevo marco regulatorio:**

De otro lado, el entorno regulatorio del 2020 significó para la Compañía el reforzamiento de capacidades para el entendimiento, divulgación e implementación del nuevo marco regulatorio, la orientación a los clientes en su propio cumplimiento normativo y la atención de los requerimientos formulados por las autoridades.

### **1.3. El cuidado de los colaboradores de Colmena Seguros**

Desde que se iniciaron los efectos de la pandemia en el país, la Compañía dispuso lo necesario para la protección de sus colaboradores y estableció lo requerido para que un grupo de ellos trabajara en casa y otro grupo lo hiciera en las sedes de la Compañía, para quienes necesariamente debían hacerlo porque su cargo así lo exigía, ajustando horarios de trabajo y manteniendo en todo momento la operación de la Compañía y la atención a clientes en los distintos canales dispuestos para tal fin, anticipándose a las decisiones de aislamiento preventivo que fueron tomadas por el Gobierno Nacional y Gobiernos locales.

En este proceso, se desarrollaron mecanismos de apoyo que acompañaron a los colaboradores en su nueva realidad, se fortaleció el modelo de gestión de trabajo en casa, se realizó seguimiento a la evolución de aquellos casos de colaboradores sospechosos de contagio o con diagnósticos de COVID-19 y se adecuaron los canales para mantener a los colaboradores debidamente informados acerca del virus y de las distintas medidas de prevención recomendadas por las diferentes autoridades, implementando el servicio médico en las sedes de la Dirección General y la red de oficinas.

Así mismo, se realizaron capacitaciones dirigidas a los líderes de los equipos de trabajo, relacionadas con el manejo de colaboradores con condiciones especiales de salud y capacitaciones dirigidas a toda la red de oficinas, canales y Dirección General, enfocadas en la prevención y control del contagio derivado del COVID-19 y se desarrolló una plataforma para comunicación activa entre colaboradores, reorganizando los programas de bienestar al escenario de virtualidad.

La Compañía suministró elementos de protección personal y de desinfección necesarios e implementó protocolos de bioseguridad para el control del riesgo biológico. Además, desarrolló ayudas tecnológicas requeridas para que buena parte de los colaboradores, a quienes se les definió que hicieran trabajo en casa, pudieran operar de esta manera y, a partir del 27 de marzo y hasta el 31 de diciembre, otorgó un subsidio de transporte particular para quienes atendían la operación desde las sedes de la Compañía.



## 2. Entorno económico

2020 fue un año caracterizado por la incertidumbre económica y afectación de los mercados internacionales procedente de la emergencia económica, social y sanitaria originada por la pandemia de COVID-19, presentando grandes pérdidas humanas y una significativa desaceleración de las economías del mundo y la destrucción de empleos por la implementación de medidas para contener la propagación del virus, como cuarentenas y aislamientos prolongados, restricciones comerciales y cierre de fronteras.

Las organizaciones multilaterales prevén que los impactos negativos derivados de la pandemia sobrepasarán los registrados en la más reciente crisis financiera mundial en 2008 y 2009. Se espera que la economía mundial tenga una contracción de 4,4% en el año 2020; en la Eurozona y Estados Unidos el decrecimiento se estima en 8,0% y 4,1% respectivamente; en las economías emergentes y en desarrollo en las cuales se incluyen algunos países de Latinoamérica se espera una caída de 3,3% sobresaliendo de este grupo China, único país del mundo del que se espera un desempeño positivo del 1,9%; y finalmente al observar exclusivamente el grupo de América Latina y el Caribe se espera un descenso de 7,7% <sup>1</sup>.

Para contrarrestar los efectos derivados de la pandemia, la mayoría de los gobiernos del mundo desarrollaron paquetes de estímulos fiscales buscando proteger vidas, soportar a los hogares con el mínimo vital de subsistencia y mantener la actividad productiva de las empresas. Así mismo, iniciando el año 2021 los gobiernos han centrado sus esfuerzos en el ciclo de vacunación con el objetivo de contener los rebotes y empezar con la recuperación gradual del tejido social y empresarial.

Los efectos anteriormente mencionados también se presentaron en Colombia. En el contexto nacional se observó una fuerte contracción en el desempeño económico, un aumento significativo en la tasa de desempleo, una importante disminución de la inflación y reducción relevante de la tasa de intervención del Banco de la República. La tasa de desempleo en el año 2020 fue de 15,9%, incrementándose en 5,4 puntos porcentuales frente al año anterior cuando registró 10,5%. Al observar el comportamiento de las 13 principales ciudades, el indicador presentó un aumento de 7 puntos porcentuales al ubicarse en 18,2% frente a 11,2% del año anterior. Derivado de este panorama económico, estudios realizados por Fedesarrollo y la Universidad de los Andes han revelado que la pérdida de ingresos en los hogares en 2020 podría empeorar los indicadores de pobreza, en particular la medición de pobreza monetaria, entre 6.5% y 15% adicional al nivel registrado en 2019 por el DANE de 35,7%, dependiendo de los impactos directos de la reactivación sectorial y la incertidumbre del tiempo estimado que tome superar la pandemia, considerando que volver a los niveles pre-crisis puede tomar hasta 10 años<sup>2</sup>. El Gobierno Nacional para tratar de mitigar este impacto puso en marcha programas sociales como Ingreso Solidario, Devolución del IVA, Colombia Mayor, Jóvenes en Acción, entre otros.

La tasa de intervención del Banco de la República en el año 2020 se redujo en 250 puntos básicos (pb) entre marzo y septiembre, hasta ubicarse en 1,75% su nivel histórico más bajo, buscando impulsar el consumo para mitigar los efectos de la contracción económica<sup>3</sup>. La inflación en 2020 se situó en 1,61%, ubicándose por debajo del rango meta del Banco de la República (2% - 4%), reduciéndose con respecto al año 2019 en 219 pb, cuando se situó en el 3,80%, motivado en mayor parte por la disminución del consumo en general, sumado a la contribución negativa que aportaron educación y prendas de vestir<sup>4</sup>. El índice de inflación registrado en 2020 se ubica como el más bajo de la historia estadística

1 CEPAL: Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe, Feb 2021.

2 Article The Gendered Poverty Effects of the COVID-19 Pandemic in Colombia; The European Journal of Development Research  
Artículo COVID-19 en Colombia: impacto y respuestas políticas; Center for Global Development

3 Banco de la República de Colombia

4 DANE

registrada en el país, dada la recesión profunda generada por la pandemia de COVID- 19 y su efecto sobre el desempleo y el deterioro de la demanda interna.

El dólar presentó gran volatilidad con tendencia al alza marcando máximos históricos de la tasa representativa del mercado durante el mes de marzo. Al cierre de 2020, dicha tasa se situó en \$3.432,50 frente a \$3.277,14 del cierre en 2019, mostrando una devaluación de 4,5%<sup>5</sup>.

Al cierre de diciembre de 2020, se decretó el incremento del salario mínimo del 3,5% para el año 2021.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$15.5 billones a diciembre de 2020, frente a \$15.6 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un decrecimiento del 0,4%. Por su parte, la siniestralidad a diciembre 2020 se ubicó en 76% incluyendo la actualización de la reserva matemática, indicador que se mantiene frente al registrado en 2019. Algunos ramos como Vida Grupo, Vida Individual, Exequias y Riesgos laborales, entre otros, presentaron un incremento en su siniestralidad al pasar del 48.8% en 2019 al 52.6% en 2020; otros ramos disminuyeron el indicador tales como salud y accidentes personales que pasaron del 57,3% en 2019 al 50,1% en 2020. Se registró un margen técnico negativo de \$2.3 billones equivalente al -15%, frente al -13% equivalente al \$2.1 billones en 2019; la rentabilidad de las inversiones presentó una reducción al pasar 8.1% en 2019 a 6.3% en 2020; finalmente la utilidad neta a diciembre 2020 se ubicó en \$0.9 billones lo que representa un margen del 6%, frente a \$1.7 billones que representó un margen del 11% a diciembre 2019 <sup>6</sup>.



5 Superintendencia Financiera de Colombia

6 Fasecolda.

### 3. Resultados Financieros

En lo que se refiere a **Colmena Seguros**, durante el ejercicio correspondiente al 2020, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$680.958 millones frente a \$692.023 millones en 2019, con una reducción del 1.6%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 50,6% de las primas devengadas netas de reaseguro incluyendo el pago de mesadas pensionales, frente al 43,5% registrado en 2019. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 15.9% incluyendo los gastos con cargo a recursos propios, frente a 15,5% observado en 2019. Teniendo en cuenta estos indicadores, en el año 2020 se presenta un resultado técnico negativo de \$51.395 millones con un margen del -7,5%, en el año 2019 este resultado se ubicó en \$29.624 millones con un margen técnico del 4.3%. La utilidad neta del período ascendió a \$94.711 millones con un decrecimiento del 46.1% frente a 2019 cuando se registraron \$175.661 millones. Al contemplar los conceptos con cargo a recursos propios, los cuales se asumen con la reserva destinada para tal fin por la asamblea de accionistas, el resultado neto en 2020 se situó en \$41.762 millones, lo que representa un margen neto del 6,1%, en el 2019 se registró un resultado neto de \$120.702 millones con un margen del 17.4%.

El activo alcanzó la suma de \$1.711.221 millones, de los cuales \$1.196.906 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 69.9%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el 2020 la suma de \$80.184 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre de 2020 fue del 6.84%. Así mismo, se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre 2020, se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas del 116.1%.

El portafolio de inversiones cuenta con una calificación otorgada por la firma Value and Risk correspondiente a F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrM 1 para riesgo de mercado, Bajo para Riesgos de Liquidez y 1+ para el riesgo administrativo y operacional. Así mismo, se mantiene la calificación AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo neto de la Compañía al mes de diciembre de 2020 se situó en \$146.471 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$1.200.867 millones y el patrimonio ascendió a \$363.883 millones.

### 4. Gestión Comercial

La gestión comercial de la Compañía se adaptó al entorno inesperado y en respuesta a ello, reorganizó su operación para mantener la atención y el Servicio en las empresas, trabajadores afiliados y clientes asegurados.

En Riesgos Laborales, la gestión estuvo enmarcada en el mantenimiento de la gestión prudente y sostenible y en Seguros de Personas en la recuperación de la dinámica comercial a partir del aprovechamiento de las capacidades actuales. Al cierre de diciembre de 2020, se registraron ingresos en primas para el ramo de Riesgos Laborales por valor de \$493.170 millones mostrando un decrecimiento del - 3% frente al mismo período del año anterior, brindando cobertura a más de 1.000.000 de trabajadores. Para Seguros de Personas, se registraron primas emitidas de \$182.046 millones, manteniendo el mismo nivel de primas frente al año anterior, y 2.015.861 riesgos asegurados.

Durante el 2020, la Compañía continuó desarrollando capacidades tecnológicas y habilitando capacidades especiales para llegar al segmento objetivo con características particulares de cercanía con

los clientes, procesos más efectivos y productos diferenciados por canal, considerando además el reto que representó para la gestión comercial las medidas de aislamiento dictadas por los Gobiernos Nacionales y locales. Así, se desarrollaron modelos para garantizar la cercanía y fidelización de clientes, aliados e intermediarios estructurando propuestas comerciales que respondieran a las necesidades del mercado frente a la nueva realidad de país y ampliando la oferta de servicios digitales. En el período objeto de reporte se produjo la salida en vivo parcial de la nueva plataforma tecnológica core de negocio en su fase 1 de negocios institucionales, proceso que continuará durante el 2021 para las siguientes fases de implementación.

Aun con la realidad del 2020, la Compañía adelantó actividades encaminadas a mejorar las condiciones de servicio frente a sus clientes y en ese sentido, es reconocida con una calificación destacada en esta materia. La calificación anual de experiencia del cliente reflejó resultados positivos con una calificación de 4.71 para Riesgos Laborales y 4.47 en Seguros de Personas, evidenciando un crecimiento sostenido con relación al indicador de satisfacción y el de recomendación.

## 5. Gestión Técnica y de Prevención

**Colmena Seguros** en su gestión técnica y de prevención en el ramo de Riesgos Laborales, continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, este año con foco en la prevención de la COVID-19. Como resultado de ello, se tuvo para el cierre del 2020 una tasa de incidencia de accidentes de trabajo y enfermedad laboral con eventos COVID-19 y no COVID-19 de 6.73 por 100 trabajadores expuestos al riesgo, frente a un referente estimado de 7.23% y una tasa de mortalidad con eventos COVID-19 y No COVID-19 de 8,58 por cada 100.000 trabajadores, frente a una tasa esperada de 11,17 por cada 100.000 trabajadores.

Durante el 2020, se brindó atención médica a 62.070 eventos de los cuales 19.422 corresponden a casos con diagnóstico de COVID-19, de un estimado de 5.278 casos esperados, 360% del referente. Los pagos y reservas de prestaciones por COVID-19 llegaron a \$86.019 millones, 124% del proyectado.

De otro lado, la Compañía liquidó incapacidades temporales para 27.435 eventos de 30.787 proyectados (-11%), reconoció incapacidades permanentes parciales a 1.103 trabajadores de 1,197 esperadas (- 8%) y otorgó mesadas pensionales a 18 trabajadores por invalidez y 31 por concepto de pensión de sobrevivientes, para un total de 49 beneficiarios nuevos.

Además, se realizaron ajustes a los diferentes procesos del área, mejorando los tiempos respuesta a las solicitudes de los trabajadores y reconocimiento de indemnizaciones. En relación al modelo de atención y en adaptación a las nuevas condiciones de salud, se trabajó en el mejoramiento de la experiencia de los trabajadores mediante la implementación de metodologías como la orientación médica telefónica, tele consulta, atención domiciliaria y hospitalización en casa, que garantizan los procesos de atención asistencial, dadas las restricciones gubernamentales por el estado de emergencia en el país y las necesidades de los trabajadores afiliados. Estas herramientas permitieron que, aun con el volumen de casos COVID-19 se lograra la atención de todos los trabajadores y la suficiencia de la red asistencial conforme a la severidad y complejidad requerida, garantizando el direccionamiento y atención dentro de la red hospitalaria del país y el reconocimiento ágil y oportuno de las prestaciones económicas derivadas de esta contingencia.

Integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos, durante el 2020, se diseñaron productos para acompañar a nuestros clientes en el entendimiento normativo y en la asesoría en prevención y salud en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, encaminados tanto a la intervención de riesgos como a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la divulgación de rutas de atención COVID-19; y como apoyo a las actividades de promoción y prevención, dentro del marco del modelo de formación y gestión del conocimiento en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, se continuó el proceso de capacitación por el canal de formación virtual, capacitando a un total de 107.727 trabajadores, 73,237 en curso sobre prevención de COVID-19. En el mismo marco, durante el mes de noviembre de 2020, se llevó a cabo el Primer Congreso organizado virtualmente por **Colmena Seguros** junto con la Fundación Internacional ORP, con 4.088 inscritos.

La entidad participa activamente en espacios de discusión y análisis de temas de interés para el Sistema de Riesgos Laborales y de los Seguros de Personas, tales como: Consejo Nacional de Riesgos Laborales; Comité Nacional; Seccionales y Locales de Salud Ocupacional; Comisión Nacional de Salud Ocupacional de los Sectores de la Construcción, Público y Minero y, mesas de trabajo para la definición de normas técnicas de prevención del Sistema de Riesgos Laborales y asegurador.

En cuanto a los ramos de Seguros de Personas, la Compañía continúa con el fortalecimiento de modelos técnicos y capacidades para fijar las tarifas y monitorear la siniestralidad de los diferentes productos, portafolios y ramos. Durante el 2020, se continuó el uso de metodologías de seguimiento de corto y de largo plazo fortaleciendo su aplicación para la toma de decisiones, buscando un mejor entendimiento de la relación entre la tasa de ocurrencia de los diferentes productos y la siniestralidad contable, y se adoptaron metodologías que apuntan a la anticipación de posibles desviaciones en la siniestralidad.

De la misma manera, los tableros de control de los procesos de indemnizaciones y suscripción fueron robustecidos con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en estas actividades consideradas como críticas para el cumplimiento del objetivo de proveer soluciones reales que respondan a las necesidades de la población. Ello permitió que la Compañía pasara de atender 15,394 avisos en el año 2019 a 21.384 casos en el 2020, lo que representó un incremento del 39%, con una reducción en los tiempos de atención de 28 días en 2019 a 15 días promedio en 2020. Así mismo, los indicadores del área de suscripción presentaron mejoras con 2,2 días promedio de cotización de nuevos negocios.



## 6. Gestión de Desarrollo Humano

Como empresa de Fundación Grupo Social, promover un desarrollo integral de los colaboradores y propender por una cultura acorde con los principios y valores de la Organización, es un propósito prioritario de la gestión de **Colmena Seguros**. Por ello, se trabaja con especial atención en los siguientes frentes: remuneración justa, compromiso, participación, formación y capacitación, comunicación interna, bienestar, servicio y administración estratégica del personal.

Al mes de diciembre de 2020, la Compañía contaba con 1,514 colaboradores contratados<sup>7</sup>, de los cuales el 72.1% son mujeres, la edad promedio es de 38.7 años y la antigüedad promedio de 6.7 años. **Colmena Seguros** pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$113,644 millones.

En el 2020, se realizaron los siguientes programas de Formación con enfoque Transversal: Inducción, Manejo Básico de Emergencias, Responsabilidad Financiera, Tu Rol como Líder Cuenta y por la coyuntura los cursos de COVID-19 y el Modelo de Trabajo en Casa. Respecto a los conocimientos técnicos en Seguros de Personas se destaca la actualización de toda la malla de formación de idoneidad para intermediarios y el fortalecimiento en el manejo de indicadores para el área técnica de Seguros de Personas. En Riesgos Laborales la malla de conocimientos se especializó en el manejo de COVID-19 para los diferentes sectores de las empresas, la formación en productos de la compañía y el apoyo formativo para el acompañamiento a empresas afiliadas. Se ejecutó el plan de formación del Proyecto **Colmena Seguros** 2020 para la adquisición de conocimientos y habilidades en la nueva herramienta Enlace Colmena apalancado con la capacitación en gestión del cambio. Además, los colaboradores realizaron la actualización anual de Conocer para Ser Competente. Se registraron 42.787 participaciones de los colaboradores en las diferentes capacitaciones con un total de 183.521 horas de formación.

En cuanto a la gestión de programas de bienestar que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, durante el 2020 se desarrollaron de manera virtual momentos de encuentro con los colaboradores los cuales buscaban la promoción de la actividad física saludable y la integración familiar, entre las cuales se destacan: Día de la Familia, vacaciones recreativas, fiesta para los más chicos de la familia y fiesta de fin de año. Con el desarrollo de estos espacios virtuales, se logró que todas las regiones a nivel nacional se conectaran y disfrutaran de estos eventos que contribuyen al bienestar integral de nuestros colaboradores.

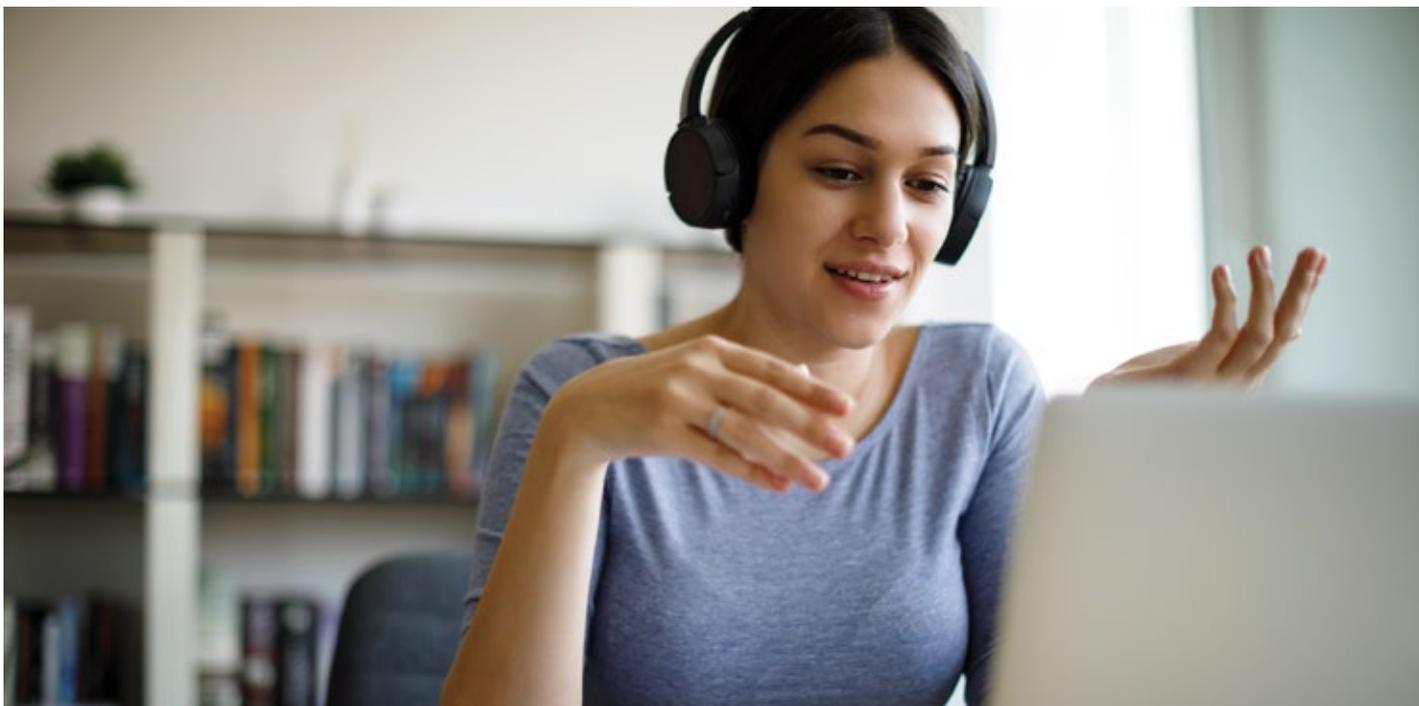
Durante el 2020, se dio continuidad a los planes y programas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y se destinaron y focalizaron los esfuerzos y capacidades para la atención integral de la Emergencia Sanitaria declarada en marzo de este año. Así mismo, se continuó con los espacios de sensibilización y capacitación para líderes que en sus equipos de trabajo tienen colaboradores con condiciones especiales de salud y se desarrollaron capacitaciones tanto para colaboradores como contratistas, enfocadas en la prevención y control del contagio por COVID-19.

A lo largo del 2020, la Compañía enfocó sus esfuerzos en el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para el control del riesgo biológico COVID-19, sin descuidar los planes y programas para el control de los demás riesgos identificados dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan Integral de Salud, considerando tanto el trabajo presencial, como el trabajo en casa.

---

<sup>7</sup> Incluye colaboradores con contrato a término indefinido, fijo y temporales.

Respecto a la gestión de clima, para el período objeto del informe se puso a disposición de los 101 líderes, el taller virtual Tu Rol Como Líder Cuenta, el cual busca dar a conocer los resultados de la medición de clima 2019. Con relación al Programa Más Cerca de Usted, se tuvo la oportunidad de entrevistar a 980 colaboradores de Colmena Seguros conociendo su realidad y percepción laboral.



## **7. Gestión de Riesgos, Sistema de Control Interno – SCI y Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero**

Para **Colmena Seguros**, la cultura de control interno es un elemento esencial del buen gobierno corporativo y, en consecuencia, ésta se fomenta al interior de la Entidad en consideración a la naturaleza, estructura y volumen de operaciones de la misma. El Sistema de Control Interno se inspira en el conjunto de valores y principios de la entidad y se traduce en políticas, normas, procedimientos y comportamientos que permiten a la Administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, los riesgos a los que se ve abocada en razón de sus actividades no lleguen a afectar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

La Junta Directiva define las políticas de control interno de la Entidad y evalúa su cumplimiento. Para el desarrollo de su gestión, la Junta Directiva cuenta con el Comité de Auditoría que se encarga de apoyar su gestión en la evaluación del control interno de la Entidad. La efectividad del control interno es evaluada por la auditoría interna, órgano de control interno que apoya a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría en todo lo relacionado con la materia. Así mismo, la Alta Gerencia de la Compañía cuenta con una unidad funcional a cargo de la gestión y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgos, la cual proporciona los informes sobre el resultado del seguimiento a los sistemas y las acciones encaminadas a su mejoramiento, lo cual permite determinar oportunamente las acciones necesarias que garantizan una estrategia oportuna de gestión de los riesgos de la Compañía.

Dicho esto, dentro del SCI se adelanta una adecuada Gestión de Riesgos de cara al logro de los objetivos corporativos en forma eficiente y efectiva, para prevenir la pérdida de activos y patrimonio, apoyar la generación de información contable confiable y el cumplimiento del marco normativo aplicable. En este sentido, al interior de la Compañía existen una serie de sistemas de gestión de riesgos específicos, los cuales forman parte integral del Sistema de Control Interno, a saber:

- El Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad procura una administración eficiente en materia de riesgo de mercado para las inversiones y operaciones del Portafolio. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y evaluación periódica de los escenarios estresados. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía, se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones.
- El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad gestiona el control de los créditos que se otorgan a los empleados, monitoreando las posibles desviaciones que se puedan presentar.
- En materia de gestión del Riesgo de Seguros – SEARS, la Compañía cuenta con los lineamientos y herramientas necesarias para la adecuada administración de los riesgos particulares a su objeto, tales como los riesgos de suscripción (insuficiencia de tarifas, de concentración, descuentos sobre primas, diferencias en condiciones) y de insuficiencia de reservas técnicas. En tal sentido, se efectúa seguimiento permanente a las condiciones propias del negocio de seguros y se imparten directrices para la adecuada administración y control del mismo.
- Por su parte, el Sistema de Administración de Riesgo de LA/FT – SARLAFT reúne el conjunto de políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad previene que sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. En virtud del mismo, los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, fortalecen su compromiso con la cultura de prevención del riesgo, basada en la debida diligencia de conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración del citado riesgo.

Por lo anterior, y en cumplimiento de las disposiciones legales previstas en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia vigente, durante el año 2020, la Compañía contó con las políticas, los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT. La Superintendencia Financiera de Colombia publicó la Circular Externa 027, mediante la cual impartió instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo, en aras de acoger estándares y prácticas internacionales y promover la innovación y la inclusión financiera mediante desarrollo y adopción de nuevas tecnologías en la gestión de este sistema de riesgo. Si bien esta norma entra en vigencia en 2021 una parte y otra en 2022, la Compañía inició desde 2020 actividades tendientes a la implementación de la nueva reglamentación.

- El Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO, reúne el conjunto de políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad administra y gestiona adecuadamente el riesgo operacional para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados, aceptados por la Compañía. Para esto cuenta con riesgos identificados en cada uno de sus procesos debidamente documentados con sus causas, consecuencias, impacto y probabilidad y controles asociados.

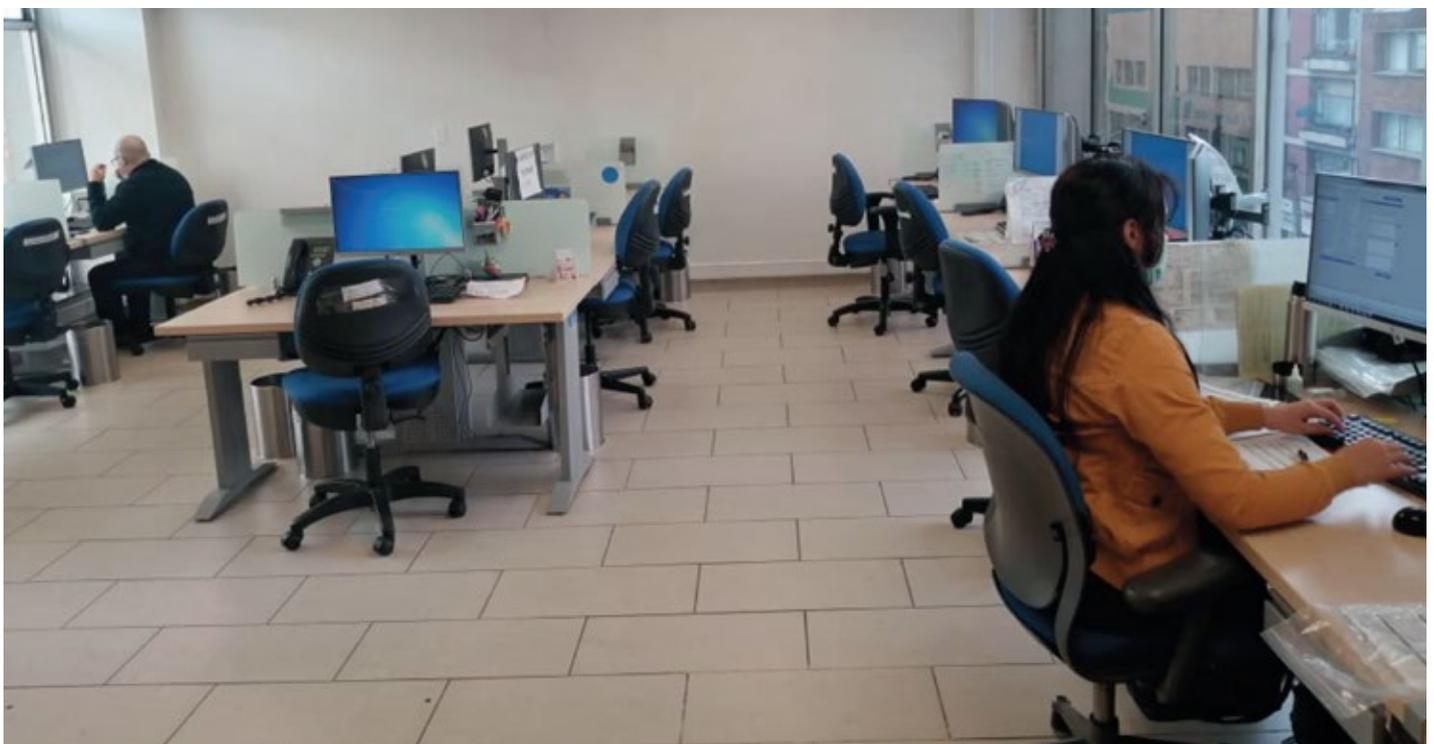
Así mismo, la Compañía realizó monitoreo y mantenimiento a las matrices de riesgo, calibración de las métricas, seguimiento a los planes de acción, capacitó a los funcionarios respecto a este sistema y ejecutó actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operacional.

En materia de Gestión de Liquidez, la Compañía cuenta con una estrategia para el corto, mediano y largo plazo, definida y controlada por el Comité de Riesgos e Inversiones y coordinada por la Vicepresidencia Financiera. En el período objeto del informe se cumplieron ampliamente los compromisos de liquidez establecidos por la Organización.

En línea con lo anterior, la Compañía ha realizado los reportes exigidos dentro de las oportunidades legales, y continúa en su permanente labor de fortalecimiento de los procesos de monitoreo y seguimiento, y el ajuste de las herramientas para garantizar un control efectivo y adecuado a las características del negocio. En esta medida, se continúa avanzando en el mejoramiento e implementación de nuevos procesos que apoyan la gestión del riesgo de liquidez.

En el marco del control interno, la Compañía de tiempo atrás ha adoptado políticas y procedimientos con el fin de asegurar que su actuación se ciñe estrictamente al marco regulatorio que rige su actividad, y de conformidad con su compromiso de cumplir con el marco regulatorio que le es exigible y de continuar fortaleciendo la cultura de cumplimiento al interior de la entidad, ha desarrollado un trabajo sistemático y permanente en desarrollo de metodologías que ha definido y con base en las cuales se ha constatado que la Compañía cumple con el marco regulatorio que le es aplicable y que las áreas participan de manera activa en el cumplimiento de las disposiciones que acompañan la actividad aseguradora.

En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la Compañía cuenta con estrategias tecnológicas y operativas para que operen los procesos críticos y se dé continuidad a su objeto social en caso de interrupciones. Antes de finalizar el primer trimestre del año 2020, se puso a prueba el plan cuando fue necesario su activación con el propósito de responder a la emergencia sanitaria decretada por cuenta de la COVID-19, lo cual permitió que la operación se desarrollara cabalmente logrando servir a los clientes y atender sus requerimientos y los de entes de control.



A finales del año se probó con éxito el plan de continuidad de los procesos críticos que soportan el ramo de Riesgos Laborales, y el acceso al aplicativo Core de Seguros de Personas desde el centro de cómputo alterno.

La efectividad de los Sistemas de Administración de Riesgos se evalúa de manera periódica a través de las áreas encargadas al interior de la Compañía, las cuales realizan seguimiento al adecuado funcionamiento de los mismos, lo cual redundará en los efectivos ajustes a que haya lugar con ocasión de las oportunidades de mejora que se identifiquen. De igual forma, se han establecido los lineamientos generales sobre la participación de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal en la evaluación de la efectividad de los mecanismos y elementos que los componen, y el resultado de la evaluación realizada por estos entes se presenta a la Administración, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

Adicionalmente, como elemento del SCI, **Colmena Seguros** ha adoptado los controles necesarios para garantizar la seguridad, calidad y el cumplimiento de la información generada. Al respecto, la Compañía considera la confidencialidad, integridad, disponibilidad, efectividad y eficiencia de la información, con base en ello, se puede concluir que en razón al funcionamiento de los procesos, la estructura y el apalancamiento en los sistemas que soportan los procesos, la Compañía cumple con las condiciones que le son aplicables, en razón a su actividad comercial y de operación.

Finalmente, a través del cumplimiento de los lineamientos y las etapas que rigen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, la Compañía trabajó en la mejora continua de los procesos que permiten una mejor experiencia de los clientes, garantizando la debida atención y protección de los mismos. De igual forma, se garantizaron canales de atención donde el cliente puede contar con información cierta y suficiente para gestionar o conocer los productos y servicios de la Compañía. Así mismo, mediante el control y monitoreo que se realiza a las peticiones, quejas o reclamos radicados, se implementaron acciones que permiten brindar una debida atención permanentemente en mejoramiento.

## 8. Gobierno Corporativo

En **Colmena Seguros** el gobierno corporativo se traduce en el sistema interno de valores, principios, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, que, documentados o no, y reflejados en su cultura organizacional, se originan tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley. En el marco de su compromiso con que la actividad de la empresa sea en sí misma un factor que impacte positivamente a la sociedad, **Colmena Seguros** ha desarrollado y mantiene vigente un sistema de Gobierno Corporativo orientado a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, adecuada revelación de información, solución de controversias y conflictos de interés. Así mismo, la Entidad mantiene actualizada su información para el acceso al público y la autoridad de vigilancia y en ejercicio de una práctica implementada con anterioridad **Colmena Seguros** mantiene publicada en forma permanente en su página de Internet, la información relacionada con sus Estados Financieros, el Dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta. Durante el período objeto de reporte se actualizó el Código de Conducta, la Política de Personas Naturales Vinculadas y el Código de Gobierno Corporativo, este último para incorporar las instrucciones impartidas por el Holding Financiero.

## 9. Empresa de Fundación Grupo Social, concebida al servicio de la sociedad

Como empresa de Fundación Grupo Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que Fundación Grupo Social ha construido sobre el papel de las empresas al servicio de la sociedad. Desde su origen, Fundación ha concebido como parte

fundamental de su obra el desarrollo de actividades productivas, sostenibles y generadoras de valor desde el punto de vista económico, ideadas para dar oportunidades de inclusión en la economía a poblaciones marginadas del desarrollo. La razón de ser de la actividad empresarial está en el verdadero servicio a la sociedad y no en la satisfacción de intereses particulares o en la simple generación de rendimientos.

La actuación responsable de la empresa se encuentra en el impacto positivo que para la sociedad representa su propia gestión como empresa, y no descansa en actividades de carácter asistencial o en otras ajenas a su oficio principal.



## 10. Consideraciones finales

Es preciso indicar que los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

En cuanto a las operaciones con socios y administradores, se menciona que las realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la Entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política Interna de Operaciones con Vinculados establecida por la Compañía. En el anexo No. 1, que hace parte integral del presente documento se encuentra el detalle de la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones de que tratan los artículos 29 y 47 de la Ley 222 de 1995 se detallan en el anexo No. 2; documento que hace parte integral del presente informe.

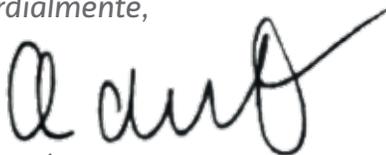
En relación con el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor, éste se evidencia en cada uno de los procesos de la Compañía. Por ello se deja constancia que se han impartido instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las normas en la materia y que, de conformidad con el control realizado, los sistemas y programas de software que utiliza la sociedad se encuentran adecuadamente amparados por las licencias correspondientes y a la fecha no existe contra la Entidad ninguna reclamación motivada en violaciones a las normas sobre propiedad intelectual. Así mismo, en atención a lo previsto en la Ley 1676 de 2013, se hace constar que la Compañía dentro de sus procesos ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores. Además, la Compañía ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios en atención a lo dispuesto sobre el particular en el numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Externa 29 de 2014, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

En lo que atañe a la evolución previsible de la sociedad, **Colmena Seguros** continuará avanzando de manera decidida en hacer realidad su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades de protección, actuar enmarcada en los atributos de Servicio, y arraigar en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para lograrlo, continuará profundizando en su segmento objetivo, esto es, las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado, o las soluciones que encuentran no son adecuadas, buscando posicionarse en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.

De otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de este informe, no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros, distintos a los ya reportados. Como hecho posterior al cierre, se informa que el Presidente encargado de la Compañía a la fecha de corte de este informe fue designado en propiedad el 5 de febrero de 2021.

Adicionalmente, se debe mencionar que Fundación Grupo Social en la búsqueda de consolidar y potenciar su participación en la actividad aseguradora con el fin de atender integralmente las necesidades reales de protección de sus segmentos misionales con soluciones inclusivas, innovadoras y de fácil acceso, ha considerado relevante ofrecer coberturas en los ramos de Vida, Riesgos Laborales y Generales a través de vehículos distintos y especializados que además de satisfacer integralmente las necesidades de protección de las personas, asuman de manera independiente los riesgos propios de su actividad. Para tal propósito ha previsto la escisión de la Compañía, así como la creación de una compañía de seguros generales, trámites que fueron presentados a consideración de la Superintendencia Financiera de Colombia en el mes de diciembre.

Cordialmente,



**ANDRÉS MENDOZA OCHOA**  
Presidente