

# Informe de Gestión 2022

Informe de Gestión y demás informes de ley sobre el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Colmena Seguros de Vida S.A.



# Carta del Presidente

## Estimados Accionistas,

COLMENA SEGUROS DE VIDA hace parte del Conglomerado Financiero Fundación Grupo Social, del cual la Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de holding financiero.

### Colmena Seguros de Vida una empresa de Fundación Grupo Social

La Fundación Grupo Social es una entidad que desde hace 112 años trabaja de manera irrevocable e irrenunciable para cumplir su misión: “contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz”<sup>1</sup>.

Actúa a través de dos instrumentos:

◆ **Sus empresas,** concebidas como una obra social en sí mismas y no simplemente como fuente de financiamiento, llamadas a ofrecer productos y servicios que solucionen problemáticas reales con una genuina vocación por quienes han estado excluidos del desarrollo. Son empresas para el bien común que actúan en sectores estratégicos de la economía del país como el financiero, asegurador, de la construcción y turismo, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas.

Colmena Seguros es una de las empresas de Fundación Grupo Social y hace parte de su Conglomerado Financiero, del cual la Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de holding.

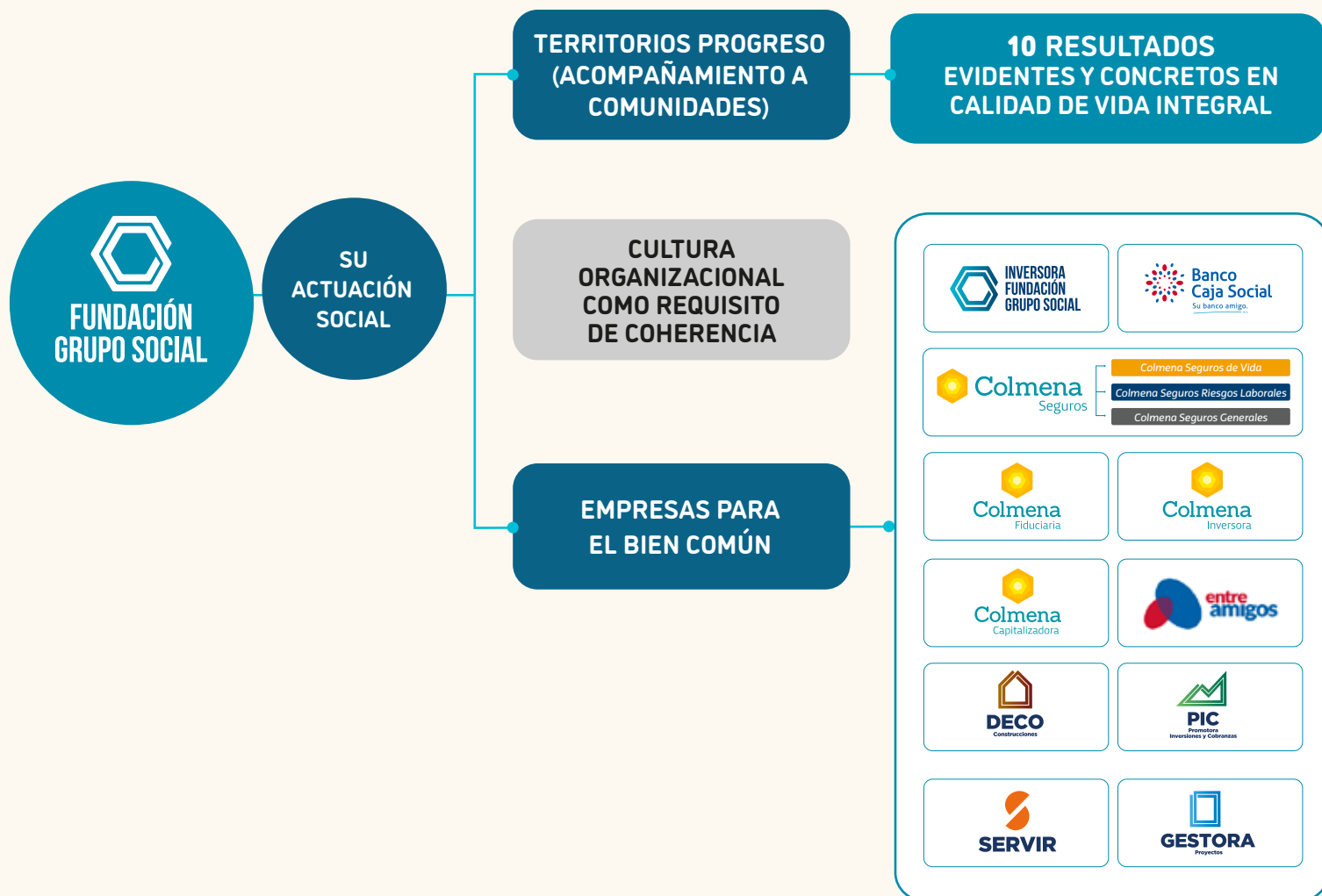
◆ **Los Territorios Progreso** en siete zonas urbanas y rurales de Colombia, a través del acompañamiento a comunidades excluidas en distintos territorios del país, en pro del mejoramiento en su Calidad de Vida. La labor de largo plazo, las metodologías rigurosas, la unión de actores públicos y privados, la generación de capacidades en los líderes y su enfoque promocional y no asistencial permite alcanzar transformaciones estructurales, integrales y sostenibles basadas en valores, con una mirada compartida de futuro y un sentido de pertenencia por el lugar donde habitan.

La Fundación Grupo Social busca ser una semilla de cambio y un testimonio de que es posible transformar realidades concretas donde prime la solidaridad, la ética, el bien común, los valores trascendentes y el desarrollo de los sectores marginados. Sus más de 9.100 colaboradores expresan, con su trabajo, la firme y genuina intención de Servir, de acompañar a los colombianos a alcanzar sus sueños, de abrir las puertas de las oportunidades para la inclusión, el progreso y el bienestar.

<sup>1</sup> Fundación Grupo Social, Estatutos, artículo 5, objeto.



## MODELO DE GESTIÓN DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL



Durante el 2022 el actuar de la Compañía se focalizó en avanzar la implementación de su estrategia de mediano plazo, la cual está basada en cuatro aspectos fundamentales, orientada a los segmentos populares y/o aquellos que no encuentran fácilmente soluciones de protección, con soluciones que atiendan sus verdaderas necesidades de protección, con un proceso que busque que todas las ventas sean buenas y se fundamenten en una explicación clara y oportuna del contenido del seguro y sus exclusiones, y la atención de las solicitudes de indemnización con principios de oportunidad y solidaridad. Los principales avances se lograron en la implementación y el mejoramiento de productos y servicios, el desarrollo de nuevos canales, los avances en la implementación de la Buena Venta Colmena, cuyo alcance se explica más adelante, y la instalación de nuevas capacidades fuertemente apalancadas en tecnología, datos y analítica, y en ciberseguridad y seguridad de la información.

Adicionalmente y no menos importante, en 2021 la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la constitución de la Compañía de Seguros de Vida resultante de la escisión de COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES y la creación de la nueva COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES. En 2022, se avanzó de manera importante en estos proyectos y se dio inicio a la operación de COLMENA SEGUROS DE VIDA, lo que permite a la Organización contar hoy con dos aseguradoras que sirven a los clientes y atienden sus necesidades de protección con independencia y especialización: COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES y COLMENA SEGUROS DE VIDA. En el mes de febrero esta última inició su operación, la cual ha mantenido y mejorado en sus niveles de Servicio para sus clientes, su portafolio de productos y sus canales de llegada al mercado. Igualmente, se obtuvo la autorización de la operación de COLMENA SEGUROS GENERALES para los ramos de incendio, terremoto y sustracción, con lo cual se consolida la actividad aseguradora de Fundación Grupo Social.



Es necesario mencionar algunos datos que reflejan la razón de ser de COLMENA SEGUROS DE VIDA. Se pagaron un poco más de 13 mil indemnizaciones que representaron 61 mil millones de pesos, los cuales fueron recibidos por personas y familias que estaban atravesando situaciones difíciles. Así mismo, se prestó un servicio más ágil a estas familias, logrando resolver los casos -desde la solicitud de indemnización hasta el pago de la misma- en un promedio de 10 días, siendo así más oportunos en la atención y generando un impacto positivo en la satisfacción de los clientes. Estas cifras hacen sentir un gran orgullo a la Compañía, pues demuestran el cumplimiento de su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso por parte de las personas, mediante la atención integral de sus necesidades de protección.

A lo largo del año 2022 el entorno nacional e internacional se mantuvo con una alta complejidad e incertidumbre. En el contexto internacional, la invasión de Rusia a Ucrania y las tensiones geopolíticas entre China y Estados Unidos, entre otros, han tenido efectos relevantes en lo económico, social y político, generando un contexto de alta incertidumbre. Además, las presiones inflacionarias continuaron manifestándose en la mayoría de las economías del mundo, golpeando particularmente a las personas de más bajos ingresos.

En el plano nacional, durante el año se realizaron elecciones presidenciales en las cuales fue elegido un nuevo gobierno con propuestas que propenden por una participación mucho más activa del Estado en la economía y en el desarrollo de diversas actividades del país.

En lo económico, también fue un año de contrastes y de evidentes retos. Por un lado, se presentó un importante crecimiento en la actividad económica y por otro una marcada devaluación del peso frente al dólar y una alta inflación, acompañadas de una informalidad laboral que se mantuvo en altos niveles. (Ver Cuadro 1: Entorno).

COLMENA SEGUROS DE VIDA, monitoreó el mencionado entorno realizando un seguimiento permanente del contexto político y normativo en el ámbito nacional para contribuir a la detección temprana de ajustes relevantes tanto para la Compañía como para el Sector Asegurador, como insumo para la toma oportuna de decisiones prudentes, enmarcadas siempre en el enfoque estratégico que sigue respondiendo a criterios de largo plazo y objetivos duraderos, en el bien común y orientadas por el compromiso con el progreso de la sociedad colombiana.



**Se pagaron cerca de 13 mil indemnizaciones que representaron**

**61 mil millones de Pesos.**



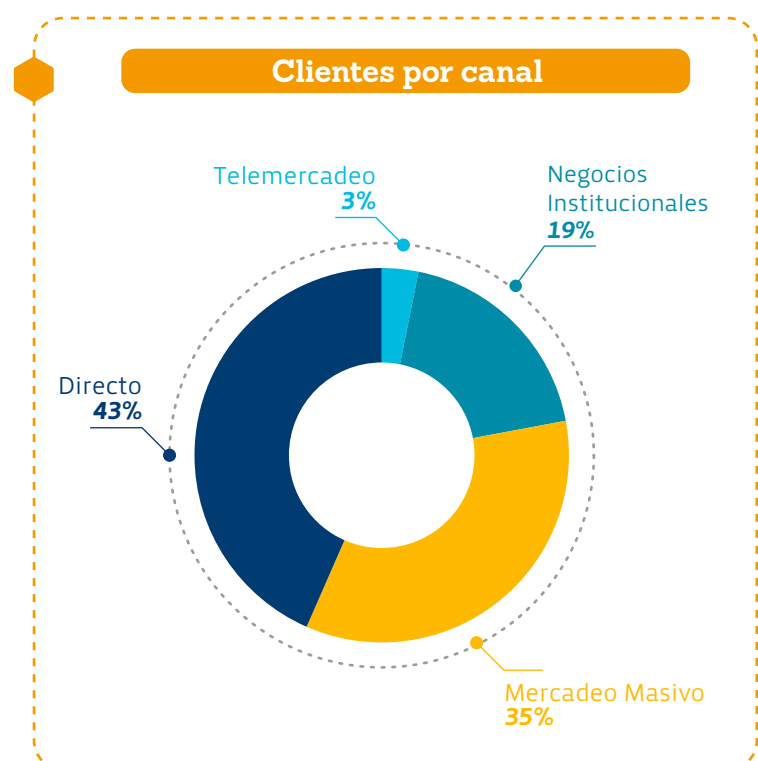
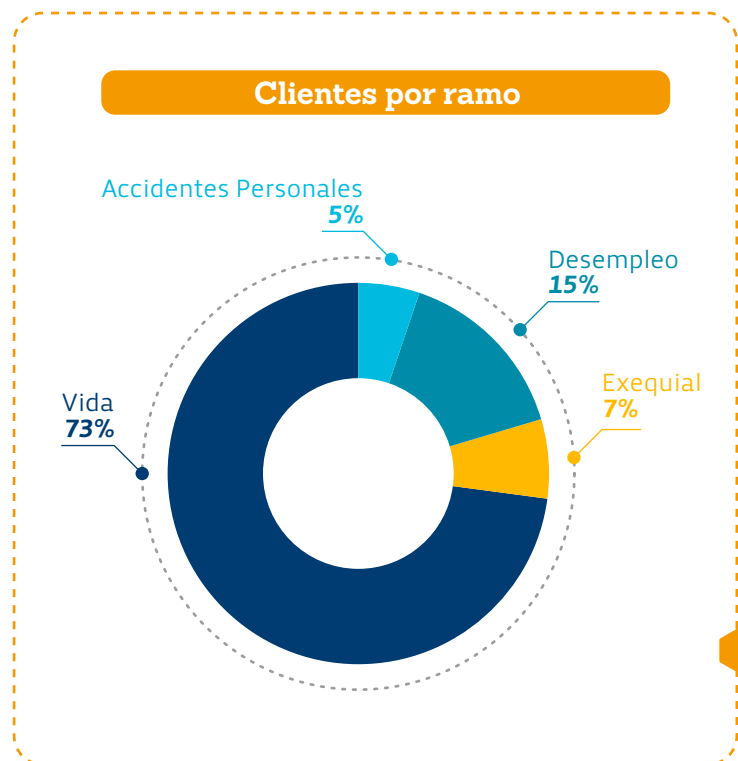
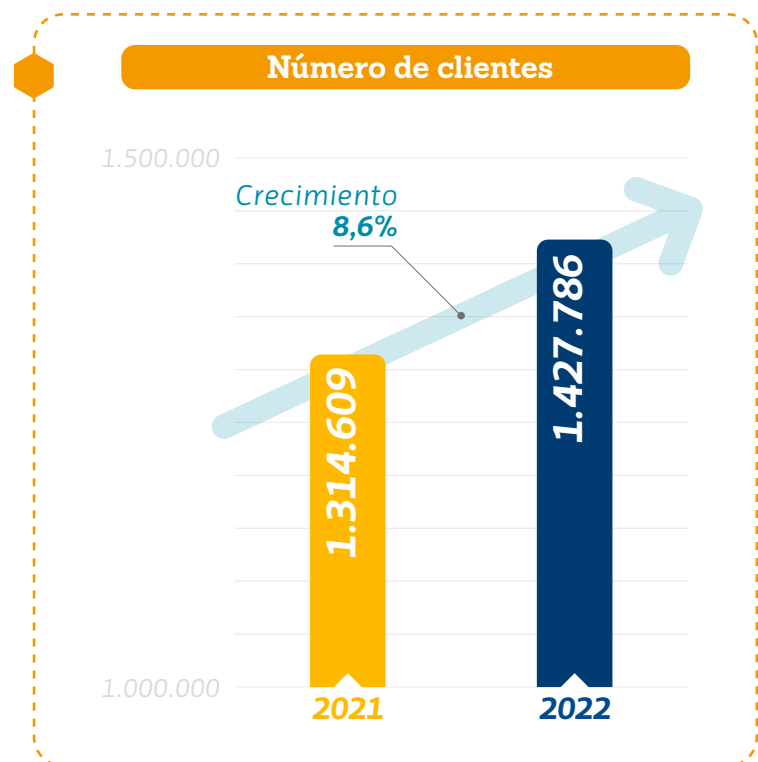


En cuanto a los avances en la implementación de la estrategia de mediano plazo, se destaca la vinculación de 766.193 clientes nuevos y el aumento del 8,6% en el número total de clientes asegurados, llegando a 1.427.786 al cierre del año; la implementación de un nuevo seguro de vida que, integrado al crédito digital ofrecido por el Banco Caja Social, se convierte en una solución relevante y valiosa para los clientes; los desarrollos de modelos analíticos de apoyo al mantenimiento de clientes, al relacionar la atención de las necesidades de los clientes con mejores niveles de persistencia; y el avance en la oportunidad y solidaridad en el proceso de indemnizaciones, el más sensible para los clientes, mediante la utilización innovadora de analítica y un modelo de inteligencia artificial en la atención de los amparos de vida, al igual que otras optimizaciones, que en conjunto lograron una disminución del 56% en el promedio de días del proceso de atención de inicio a fin.

También se mejoró la capacidad de llevar soluciones a las personas mediante la línea de Afinidad, que permite llegar a clientes de los segmentos objetivo por medio de alianzas con compañías que ya los están atendiendo. Es así como en el año se pasó de 3 a 10 acuerdos de Afinidad vigentes con empresas de servicios públicos, generadores de crédito y cajas de compensación, generando el potencial de servir a más de 12 millones de personas de los segmentos objetivo. Estas alianzas se potencializaron con la estructuración de un equipo de comercialización puerta a puerta, canal de alta conveniencia para los clientes y gran diferenciador en el mercado de seguros masivos. Y como logro adicional, ha permitido generar en una primera etapa 35 empleos de calidad, tanto directos como indirectos.

La Compañía entiende como una Buena Venta Colmena, aquella que contribuye de manera efectiva a que el cliente esté informado (conoce con claridad las coberturas y exclusiones, y como usar el seguro), protegido (se vinculó correctamente y cuenta con el respaldo de Colmena), esperanzado (tiene confianza en enfrentar las dificultades que se puedan presentar), y comprometido (entiende que debe cumplir su parte para que la protección se mantenga y funcione de manera efectiva). Cumpliendo la primera fase de la ruta de implementación de esta exigente definición, se fortaleció la capacitación de los asesores propios y de aliados, y se finalizaron desarrollos tecnológicos que apoyarán de manera efectiva la gestión comercial enmarcada en dichos estándares.

Adicionalmente, no se puede dejar de mencionar la migración de la línea de Afinidad a la nueva plataforma de software Visual Time, con todas sus nuevas funcionalidades, y la puesta en producción de Enlace Colmena, con sus portales de consulta y autogestión para intermediarios y clientes, mejorando así de manera relevante la calidad y la oportunidad del Servicio.







En cuanto al desarrollo de nuevas capacidades, desde tecnología se apoyaron proyectos estratégicos tales como la implementación del sistema de apoyo a la gestión integral del relacionamiento con clientes, mejorando así su satisfacción y lealtad; la atención de peticiones, quejas y reclamos con un nuevo sistema que integra la información de los clientes, y permite atenderlos con mayor efectividad y velocidad, entre otros. De igual manera, en datos y analítica, se lograron avances importantes en la implementación de dominios de datos que permiten el acceso oportuno y flexible a información confiable para la toma de decisiones y el aprovechamiento de capacidades analíticas, apoyando una mayor precisión y velocidad en procesos clave, algunos de los cuales ya se mencionaron anteriormente.

También se avanzó en un gran frente de optimización y automatización de procesos habilitadores de una mejor experiencia para los clientes en sus puntos de contacto con la Compañía, que además de mejorar el servicio, han generado eficiencias operativas en varias áreas. *(Ver Cuadro 2: Evolución de la Oferta de Valor).*

Finalmente, dentro de los logros y esfuerzos que se realizaron el año pasado, está uno muy importante que va a marcar el ritmo y la forma de trabajar en, por lo menos, los próximos dos años. Luego de semanas de planeación y trabajo, se inició un gran frente de transformación de la Compañía, en conjunto con las otras compañías que conforman la actividad aseguradora de Fundación Grupo Social, que se ha denominado **“Creciendo con Propósito, Creciendo para Trascender”**, en el cual, mediante la incorporación de capacidades digitales y de metodologías ágiles en la forma de trabajo de la Compañía, se va a acelerar y potenciar el logro del enfoque estratégico de la Compañía y de la Organización, y de su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso por parte de las personas, mediante la atención integral de sus necesidades de protección.

Es importante referirse ahora a los colaboradores, cuyo compromiso con el Servicio a los clientes y con el propósito de la Compañía, ha permitido que se siga avanzando. Se continúan tomando las medidas necesarias para preservar la cultura de la Organización, que promueve la cercanía y el encuentro entre los colaboradores, y el de los colaboradores con las personas a las cuales está dirigido el Servicio. *(Ver Cuadro 3: Cultura Organizacional y Gestión del Talento Humano).*

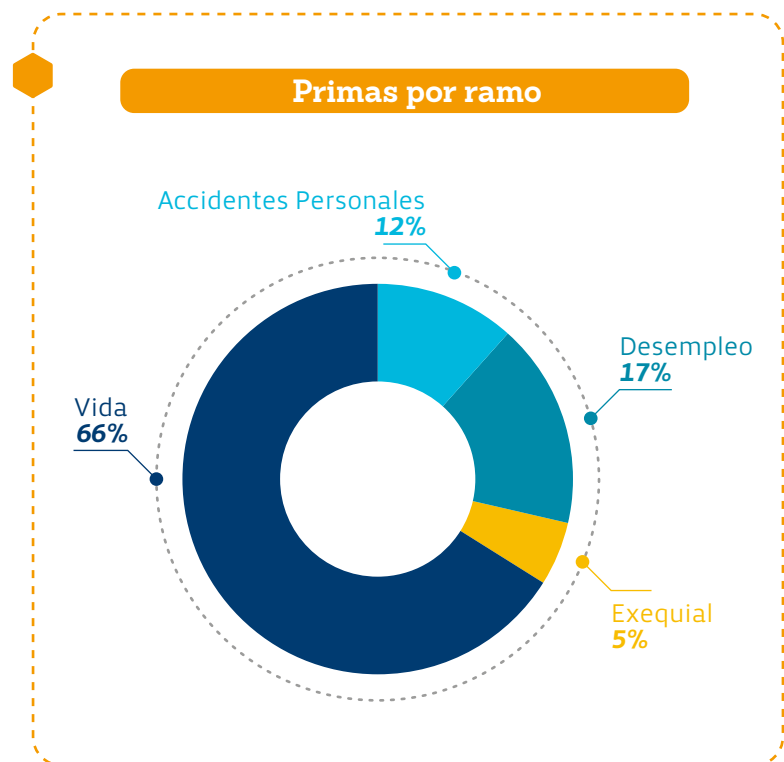
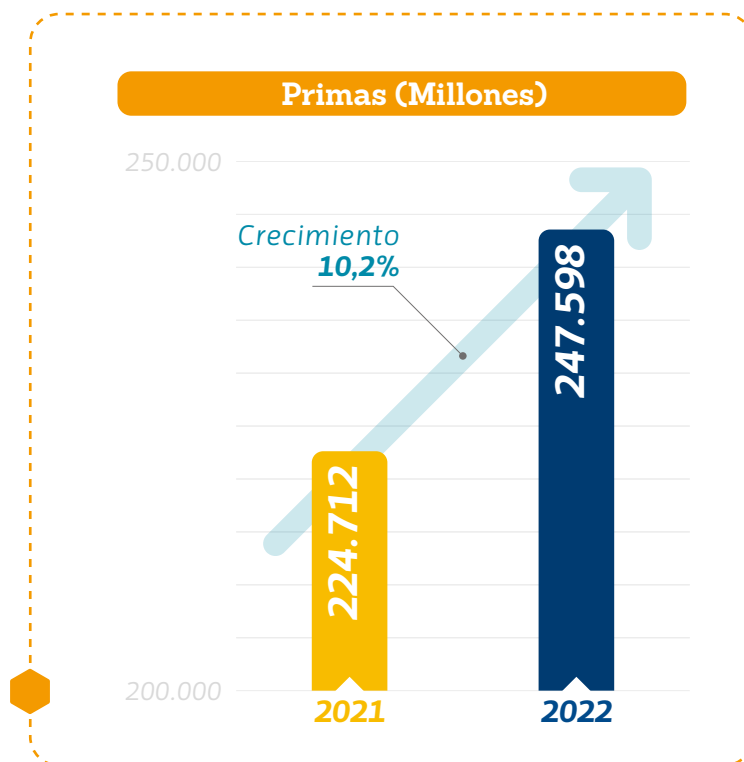
En cuanto a los resultados financieros, estos son coherentes con la gestión realizada. Teniendo en cuenta que en el mes de febrero de 2022 se materializó el proceso de escisión, y las Compañías COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES y COLMENA SEGUROS DE VIDA iniciaron su actividad de forma



separada, a continuación, se presentan los resultados comparativos de la compañía COLMENA SEGUROS DE VIDA, teniendo en cuenta los ramos de desempleo, vida grupo, vida individual, exequias, accidentes personales y salud. Durante el ejercicio correspondiente al año 2022, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$247.598 millones frente a \$224.712 millones en 2021, lo que representa un incremento del 10,2%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 38,9% de las primas devengadas netas de reaseguro, frente al 67,2% registrado en 2021. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 29,0%, impactado por las inversiones en los proyectos que apalancan la transformación de la Compañía. En 2021, el indicador se ubicó en 27,1%.

Teniendo en cuenta estos indicadores, en el año 2022 se presentó un resultado técnico de \$1.125 millones con un margen del 0,5%, en 2021 el resultado técnico fue de -\$38.743 millones con un margen negativo de -17,2%. La utilidad neta del periodo ascendió a \$14.656 millones. (Ver Cuadro 4: Resultados Financieros).

De otro lado, integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos, durante 2022 se mantuvo un sólido Sistema de Control Interno (SCI) y de Gobierno Corporativo. (Ver Cuadro 5: Gobierno Corporativo). Así mismo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, la Entidad adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normatividad de interés, y acompaña la adecuada interpretación e implementación de estos. (Ver Cuadro 6: Otros Aspectos). (Ver Cuadro 7: Consideraciones Finales).



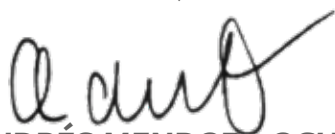


De cara al futuro, ratificamos nuestro compromiso de continuar avanzando de manera decidida en hacer realidad nuestro propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades reales de protección, actuar con el marco de nuestros atributos de Servicio y arraigar en nuestro quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para ello, continuaremos profundizando en nuestro segmento objetivo, las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado o que las existentes no son las adecuadas, buscando posicionarnos en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.

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 nuestra Junta Directiva, a Inversora Fundación Grupo Social y Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo en este año. 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



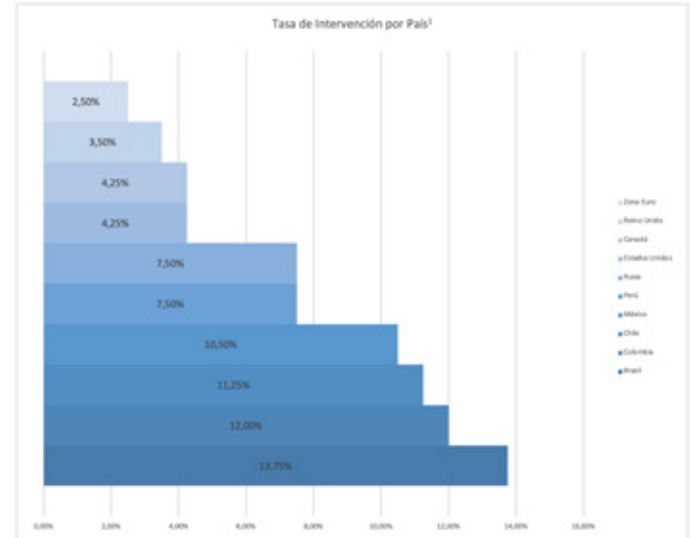


# 1: Entorno.

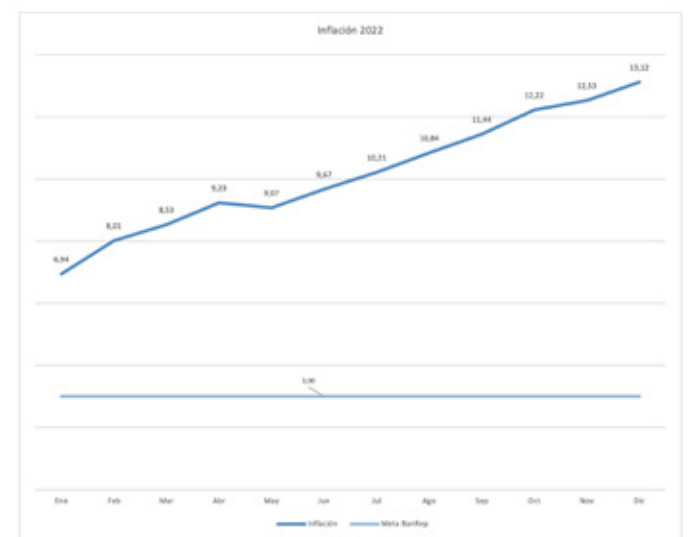
A lo largo del año 2022 el entorno nacional e internacional se mantuvo con una alta complejidad e incertidumbre. En el contexto internacional, la invasión de Rusia a Ucrania y las tensiones geopolíticas entre China y Estados Unidos, entre otros, han tenido efectos relevantes en lo económico, social y político, generando un contexto de alta incertidumbre. Además, las presiones inflacionarias continuaron manifestándose en la mayoría de las economías del mundo, golpeando particularmente a las personas de más bajos ingresos. Así mismo, en 2022 aparecieron de manera creciente restricciones de liquidez en los mercados y se incrementaron las tasas de interés. Por otro lado, los desafíos que impone el calentamiento global cada día cobran más relevancia, manifestándose en la mayor propensión de políticas relacionadas con la adaptación y la mitigación frente al cambio climático y en presiones para acelerar la transición energética hacia fuentes de energía renovables y sostenibles, en un contexto de una creciente demanda de energía.

En el plano nacional, en 2022 se realizaron elecciones presidenciales en las cuales fue elegido un nuevo gobierno con propuestas que propenden por una participación mucho más activa del Estado en la economía y en el desarrollo de diversas actividades del país. Se puso en marcha una reforma tributaria con exigencias altas para el sector productivo y para los siguientes meses se proponen reformas normativas en los campos laboral, pensional, salud y de transición energética, las cuales generan niveles de incertidumbre importantes. Sumado a lo anterior, el año 2023 será un año de elecciones del orden territorial, en un contexto en el cual se mantiene un ambiente polarizado en las dinámicas política y social.

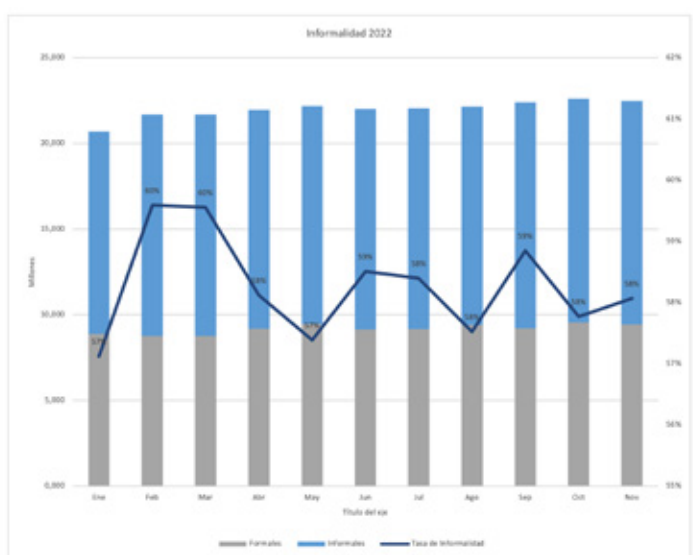
En lo económico, el 2022 fue un año de contrastes y de evidentes retos. Por un lado, se presentó un importante crecimiento en la actividad económica y por otro una marcada devaluación del peso frente al dólar<sup>1</sup> y una alta inflación que culminó el año en 13,12%, rebasando ampliamente la meta del 3% fijada por el Banco de la República. Esto llevó a un proceso acelerado de incremento en la tasa de intervención, pasando del 3,0% al 12,0% a lo largo del año. Adicionalmente, aunque la tasa de desempleo se mantuvo con una tendencia a la baja desde el final de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia, la informalidad laboral se mantuvo en altos niveles.



Fuente: Expansión/datosmacro.com; datos disponibles a la fecha de elaboración del informe.



Fuente: Dane.



Fuente: Dane.

<sup>1</sup> La Tasa Representativa del Mercado (TRM) finalizó con un valor de \$4.810,20 en 2022, en comparación a los \$3.981,16 del 2021 (una desvalorización del peso colombiano frente al dólar de 17,24%). La característica de la TRM en el año 2022 fue la alta volatilidad registrando un máximo de \$5.061 y un mínimo de \$3.706.



Para el 2023 se espera un entorno complejo. Las expectativas de crecimiento económico para Colombia son menores; se prevé que el dólar se mantenga en niveles elevados y que el ajuste salarial del 16% y la inflación, impacten de manera sustancial las estructuras de costos de las empresas y los hogares.

En este contexto, resulta imprescindible para la entidad sortear de la mejor manera posible los retos actuales, pero al mismo tiempo continuar avanzando con toda firmeza en la implementación de sus iniciativas de cara a mantener su competitividad y a reafirmar su compromiso con el propósito de ser testimonio de una forma de actuación económica diferente donde prima la búsqueda del bien común.

## **Entorno Legal.**

- El año 2022 se caracterizó por una alta actividad normativa, tanto de origen legislativo como gubernamental.
- La emergencia sanitaria por el COVID-19 declarada por el Gobierno Nacional mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 estuvo vigente hasta el 30 de junio del 2022. Terminada la emergencia, la Circular Externa 014 expedida el 16 de junio por la Superintendencia Financiera de Colombia implementó como permanente algunas obligaciones, decretadas inicialmente como transitorias, entre las que se destacan medidas relacionadas con la promoción de uso de canales digitales en entidades vigiladas y el robustecimiento de los requisitos del Plan de Continuidad de Negocio.
- Se modificó el régimen de reservas técnicas de las compañías aseguradoras. Esta norma introdujo modificaciones al cálculo de la reserva de riesgos en curso y a la de siniestros no avisados y a la tabla de rentistas inválidos.





## 2: Evolución de la Oferta de Valor.

En cuanto a los avances en la implementación de la estrategia y en el acompañamiento a los clientes, se destaca:

- ❖ La vinculación de 766.193 clientes nuevos y el aumento del 8,6% en el número total de clientes asegurados, llegando a 1.427.786 al cierre del año.
- ❖ La implementación de un nuevo seguro de vida que, integrado al crédito digital ofrecido por el Banco Caja Social, se convierte en una solución relevante y valiosa para los clientes.
- ❖ Los desarrollos de modelos analíticos de apoyo al mantenimiento de clientes, al relacionar la atención de las necesidades de los clientes con mejores niveles de persistencia.



- ❖ El avance en la oportunidad y solidaridad en el proceso de indemnizaciones, el más sensible para los clientes, mediante la utilización innovadora de analítica y un modelo de inteligencia artificial en la atención de los amparos de vida, al igual que otras optimizaciones, que en conjunto lograron una disminución del 56% en el promedio de días del proceso de atención, de inicio a fin.
- ❖ Se pasó de tres (3) a 10 acuerdos de Afinidad vigentes con empresas de servicios públicos, generadores de crédito y cajas de compensación, generando el potencial de servir a más de 12 millones de personas de los segmentos objetivo. Estas alianzas se potencializaron con la estructuración de un equipo de comercialización puerta a puerta, canal de alta conveniencia para los clientes. Y como logro adicional, ha permitido generar en una primera etapa 35 empleos de calidad, tanto directos como indirectos.
- ❖ En relación con la Buena Venta Colmena, cumpliendo la primera fase de la ruta de implementación de esta exigente definición, se fortaleció la capacitación de los asesores propios y de aliados, y se finalizaron desarrollos tecnológicos que apoyarán de manera efectiva la gestión comercial enmarcada en dichos estándares.
- ❖ Se implementó la migración de la línea de Afinidad a la nueva plataforma de software Visual Time, con todas sus nuevas funcionalidades, y la puesta en producción de Enlace Colmena, con sus portales de consulta y autogestión para intermediarios y clientes.





## Desarrollo de Nuevas Capacidades.

En cuanto al desarrollo de nuevas capacidades, **desde tecnología** se apoyaron proyectos estratégicos, tales como:

- La implementación del sistema de apoyo a la gestión integral del relacionamiento con clientes, mejorando así su satisfacción y lealtad.
- La atención de peticiones, quejas y reclamos con un nuevo sistema que integra la información de los clientes, y permite atenderlos con mayor efectividad y velocidad.
- La presupuestación y flujo de caja en SAP, entre otros.

**En datos y analítica** se lograron avances importantes en:

- La implementación de dominios de datos que permiten el acceso oportuno y flexible a información confiable para la toma de decisiones. Ejemplos: los dominios de contratación y de siniestros de seguros de vida, entre otros.
- El aprovechamiento de capacidades analíticas, apoyando una mayor precisión y velocidad en procesos clave.

También se avanzó en el frente de **optimización y automatización de procesos** que generan una mejor experiencia para los clientes en sus puntos de contacto con la Compañía, incluyendo la optimización de la Línea Efectiva, en su apoyo al proceso de indemnizaciones.

Finalmente es necesario destacar que se realizaron importantes esfuerzos e inversiones para robustecer la **seguridad de la información y ciberseguridad**, al igual que la privacidad y protección de datos.



### 3: Cultura Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Para COLMENA SEGUROS DE VIDA, como empresa de la Fundación Grupo Social, la cultura organizacional entendida como la forma en que, piensa, actúa y se comunica la Institución, es requisito de coherencia de cara a su objetivo de ser una organización diferente, guiada por valores y orientada al bien común. Así mismo, la cultura organizacional es factor crítico habilitador de su gestión de talento humano.

Es por ello que de tiempo atrás viene trabajando en su Sistema de Cultura el cual establece las características de la cultura deseada, es decir, el referente al que aspira la Institución y que le permite ser y actuar de forma coherente con la sociedad que busca construir. Ese sistema se apalanca en unas variables que dinamizan los comportamientos de la compañía y sus colaboradores hacia ese referente. En este sentido, cada año Colmena Seguros de Vida avanza de acuerdo con los planes de acción definidos para cada una de esas variables, que para el 2022 se concretaron de la siguiente manera:

En materia de **Formación** se dio continuidad a programas como Inducción, Lectura Reflexiva del Legado de la Organización, Código de Conducta, Espacios de Reflexión que gira en torno a los valores de la Organización, a través de los cuales los colaboradores profundizaron su entendimiento del propósito y razón de ser y reafirman su compromiso con la Organización. Así mismo, se impartió la formación en materia de gestión de emergencias. También, se implementó el Programa de Fortalecimiento de Competencias para líderes.

De otra parte, se mantuvo la formación técnica requerida para el desarrollo del cargo y se implementaron nuevas mallas formativas en el eje de saberes técnicos del Plan de Formación Integral, con especial énfasis en las necesidades generadas en la Organización.

En materia de capacidades digitales, se destaca que la formación especializada se implementó particularmente en las áreas de tecnología, datos y analítica, innovación y seguridad. No obstante, todos los colaboradores de la Entidad tuvieron a disposición los cursos relacionados con la Transformación Digital y Organizaciones Ágiles e Innovación.

En relación con la **comunicación interna**, a cual es una palanca determinante en la cultura de COLMENA SEGUROS DE VIDA, en 2022 tuvieron una especial relevancia las actividades enfocadas en mantener la cercanía de los colaboradores a pesar del inicio de esquemas de teletrabajo que implican menor presencia física.

En materia de **Liderazgo**, además del Programa de Fortalecimiento de Competencias, en el marco del momento de transformación, la Entidad ha dirigido sus esfuerzos a fortalecer el facultamiento, las relaciones de apertura y confianza entre líderes y colaboradores, y en general, la capacidad de ejecución de unos y otros.

Frente a la **Gestión de Desempeño y Desarrollo**, el año 2022 fue un período de consolidación y se sentaron las bases que permitirán la incorporación de nuevos colaboradores al sistema.





El **Plan de Trabajo en Seguridad y Salud** se enfocó en 4 frentes: planeación estratégica de la seguridad y salud en el trabajo, gestión de la salud, gestión de peligros y riesgos, gestión de amenazas y verificación y mejoramiento continuo del sistema de gestión. Todo, enfocado en la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y la promoción de la salud y el bienestar integral de los colaboradores.

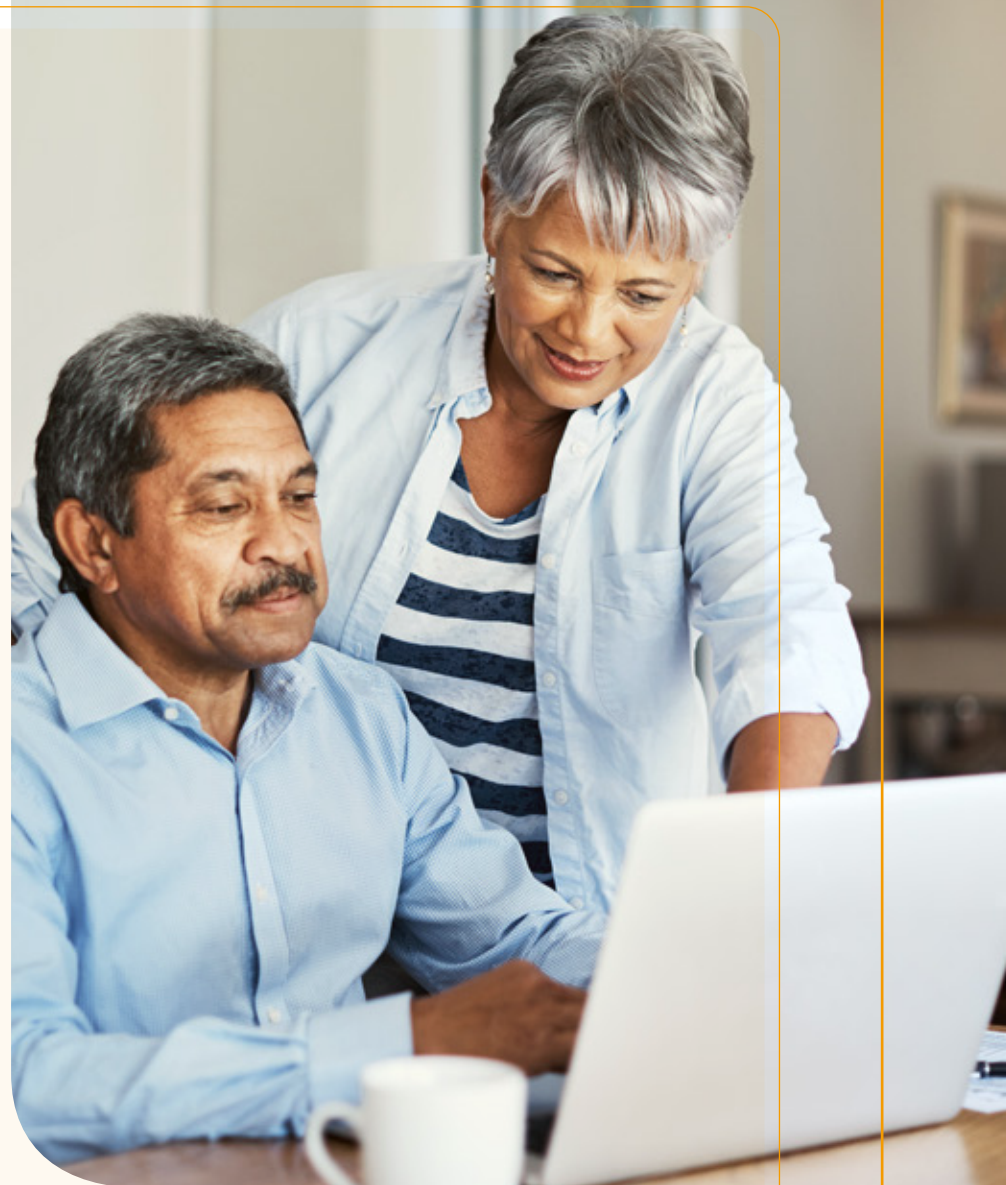
La gestión del riesgo psicosocial y la salud mental cobraron especial relevancia, debido al impacto que la pandemia generó sobre los colaboradores. En esa línea, se realizaron actividades de capacitación en el manejo adecuado de las emociones y se mantuvo el seguimiento a los colaboradores por eventos o situaciones de alto impacto emocional.

Con el fin de garantizar la mejora continua de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó una auditoría al sistema, obteniendo una calificación de 97/100.

En relación con el **Bienestar**, que contribuye a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, se desarrollaron de manera virtual y presencial momentos de encuentro con los colaboradores, promoviendo así la actividad física saludable y la integración familiar. En cuanto al modelo de trabajo flexible, la Organización definió las premisas que le permitieron a su vez desarrollar pilotos escalonados de teletrabajo sin impactar el Servicio que COLMENA SEGUROS DE VIDA presta, privilegiando el contacto presencial en algunas interacciones que permiten fortalecer la cultura.

En materia de **clima y ambiente de trabajo**, se desarrolló el taller virtual de clima “Tu rol como líder cuenta”, que brinda elementos para la gestión adecuada de los ambientes de trabajo, aspecto fundamental en el rol de los líderes en la Organización. Se avanzó en la aplicación de la encuesta Pulso, instrumento que permite medir el ambiente laboral de las áreas en la Organización, en aspectos puntuales de las vivencias del día a día.

En la dinámica de cercanía, propia de la cultura de COLMENA SEGUROS DE VIDA, se continuó con el programa Más Cerca de Usted, lo que permitió el acercamiento del colaborador a su



realidad laboral. Así mismo, se ha fortalecido el conocimiento integral del colaborador para la identificación de sus características, habilidades y desempeño.

Frente a la **Gestión de Cambio**, durante lo corrido del año se realizó el acompañamiento a proyectos e iniciativas de alto impacto, procurando el mejor desempeño de las personas en sus nuevos roles, estructuras y procesos y promoviendo el desarrollo de su máximo potencial y bienestar. De igual forma, se avanzó en la consolidación del rol de los líderes como gestores de cambio, brindando herramientas y capacitación en metodologías de gestión de cambio.

Al cierre del 2022 la Entidad contaba con 334 colaboradores[1] de los cuales el 61.9% de la planta son mujeres. La edad promedio de los colaboradores fue de 39.8 años y la antigüedad promedio de colaboradores con contrato término fijo e indefinido es de 7.7 años[2].

[1] Incluye colaboradores con contrato a término indefinido, fijo y temporales.

[2] Incluye colaboradores con contrato a término indefinido y fijo.



## 4: Resultados Financieros.

Teniendo en cuenta que en el mes de febrero de 2022 se materializó el proceso de escisión, y las Compañías COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES y COLMENA SEGUROS DE VIDA iniciaron su actividad de forma separada, a continuación, se presentan los resultados comparativos de la compañía COLMENA SEGUROS DE VIDA, teniendo en cuenta los ramos de desempleo, vida grupo, vida individual, exequias, accidentes personales y salud. Durante el ejercicio correspondiente a 2022, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$247.598 millones frente a \$224.712 millones en 2021, lo que representa un incremento del 10,2%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 38,9% de las primas devengadas netas de reaseguro, frente al 67,2% registrado en 2021. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 29,0% impactado por la inversión en los proyectos que apalancan la transformación de la Compañía. En 2021 el indicador se ubicó en 27,1%.

Teniendo en cuenta estos indicadores, en el año 2022 se presentó un resultado técnico de \$1.125 millones con un margen del 0,5%, en 2021 el resultado técnico fue de -\$38.743 millones con un margen negativo de -17,2%.

La utilidad neta del período ascendió a \$14.656 millones.

El activo alcanzó la suma de \$406.347 millones, de los cuales \$216.116 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 53%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante 2022 la suma de \$16.246 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre de 2022 fue del 7,95%. A diciembre de 2022, se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas del 112,7%.

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 2 para riesgo de mercado, bajo para Riesgos de Liquidez y 1+ para el Riesgo Administrativo y Operacional. Así mismo, se tiene una calificación AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo total se ubicó en \$242.348 millones, de los cuales \$186.197 millones corresponden a reservas técnicas, con una participación del 77%. Por su parte, el patrimonio ascendió a \$163.999 millones.





## 5: Gobierno Corporativo.

En la entidad el Gobierno Corporativo se traduce en el sistema interno de valores y principios que se manifiestan en una Cultura Organizacional y que, a su vez, se materializan en normas, acuerdos, tradiciones, prácticas, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, documentados o no, originados tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley, y que rigen su actuación en relación con sus órganos de gobierno, accionistas, clientes, usuarios, proveedores, inversionistas y con las demás empresas del Conglomerado Financiero y del Grupo Empresarial del que hace parte.

El esquema de gobierno se orienta a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, apropiada revelación de información, solución de controversias y adecuada administración de los conflictos de interés, atendiendo los principios recogidos en su Código de Gobierno Corporativo y en su Código de Conducta, así como las reglas previstas en la política de inversiones. La entidad mantuvo actualizada su información para el acceso del público y a las autoridades competentes, y remitió en forma veraz, suficiente y oportuna aquella información que, por revestir materialidad, debía ser reportada a las autoridades y al mercado. En ejercicio de una práctica implementada con anterioridad, mantuvo publicada de forma permanente a través de su página de internet la información relacionada con sus estados financieros, el dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, sus Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

Durante el período, los órganos de gobierno, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, sesionaron normalmente y sus decisiones se adoptaron y formalizaron en debida forma. La Junta Directiva se encuentra integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, con un número mayor de miembros independientes al previsto por las leyes y la normativa interna vigente, y elegidos anualmente por la Asamblea General de Accionistas, con base en sus calidades personales y profesionales.

La entidad ha dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., en calidad de Holding Financiero del Conglomerado Financiero al cual pertenece, en materia de vinculados al conglomerado, límites de exposición y concentración de riesgos para operaciones celebradas entre entidades del conglomerado y con sus vinculados, nivel adecuado de capital y conflictos de interés.

### **Del sistema de control interno**

La cultura de control interno es un elemento esencial del gobierno corporativo que se fomenta al interior de la entidad en consonancia con la naturaleza, características y volumen de sus operaciones. Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos implícitos en sus actividades, mejorar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, proteger sus activos y los de sus clientes, garantizar que la información cumpla con los criterios de seguridad, calidad y oportunidad, y acatar la normatividad que le es aplicable, la entidad ha establecido el Sistema de Control Interno que actualiza y fortalece permanentemente, proceso que es liderado por el presidente de la entidad en el marco de las políticas definidas por su Junta Directiva.







El Sistema de Control Interno es monitoreado por el Comité de Auditoría y los directivos de la entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño como parte habitual de su responsabilidad frente al Sistema, a fin de evaluar la eficacia de los controles implementados y tomar los correctivos a que haya lugar. En desarrollo de sus funciones, la Auditoría Interna, bajo el enfoque de auditoría de procesos basada en riesgos, y la Revisoría Fiscal, por su parte, realizaron evaluaciones periódicas e independientes al Sistema, que incluyeron la verificación de la existencia de procedimientos documentados para estructurar un adecuado ambiente de control, de gestión de riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información. Producto de estas evaluaciones, la Administración estableció planes de acción, que se encuentran implementados o en proceso de implementación, lo que es monitoreado por el Comité de Control.

#### **De la gestión de riesgos**

La entidad cuenta con un área especializada en la gestión y monitoreo de los sistemas de administración de riesgos, los que se describen a continuación:

**Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)**, conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de mercado de sus operaciones de tesorería y portafolio, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. 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 la evaluación periódica de escenarios mediante pruebas de stress. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones. La política del SARM se actualizó con el fin de incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) y climáticos como riesgos relevantes para el portafolio de inversión y su integración en los procesos de toma de decisiones de inversión. Lo anterior derivado de las instrucciones contenidas en el Circular Externa 007 del 26 de abril de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.



En materia de **Gestión de Liquidez**, la Compañía cuenta con políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de liquidez, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. Cuenta así mismo 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.

**Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)**, conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de crédito al que está expuesta, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo.

**Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**, conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad previene que sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. Los colaboradores de la entidad, en particular quienes con ocasión de sus funciones o actividades participan en la gestión de este riesgo, 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 de este riesgo. Durante 2022 la política de este sistema se modificó conforme a las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia incorporadas en la Circular 11 del 20 de mayo del 2022, en temas relacionados con Personas Expuestas Políticamente PEP y periodicidad de los informes que la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna deben emitir. Asimismo, se efectuaron modificaciones en atención a la Ley 2204 del 10 de mayo del 2022, que permite el acceso seguro e informado al uso médico y científico del cannabis y sus derivados.

**Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO**, conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad administra y gestiona adecuadamente el riesgo operacional para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados definidos. Para cada uno de sus procesos, la entidad tiene debidamente documentados con sus causas, consecuencias, impacto y probabilidad y controles asociados los eventos posibles de riesgo operacional. 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. Durante 2022 se modificó la política para precisar los lineamientos sobre cuantificación de requerimientos de capital relacionados con este sistema y la identificación del nivel de riesgo y la gestión del riesgo operacional en los procesos tercerizados y procesos críticos.





En lo que se refiere al **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** para cubrir escenarios de interrupción, la Compañía cuenta con estrategias tecnológicas y operativas para que los procesos considerados críticos operen adecuadamente y se dé continuidad al objeto social. Nuestro Sistema incluye componentes de emergencias, comunicaciones en crisis, recuperación tecnológica y de procesos; los cuales permiten dar respuesta ante los diversos escenarios de falla que se pueden presentar.

Durante el año 2022 se ejecutaron Pruebas Integrales con la participación de los 4 componentes del sistema, Plan de Emergencias, Plan de Manejo de Comunicaciones, Plan de Recuperación de Desastres, Plan de Continuidad de Negocio, se contó con la participación de todos los integrantes del sistema, Comité de Continuidad de Negocio, Equipos de Recuperación de Continuidad (Lideres, Coordinadores y Ejecutores) de cada uno de los componentes, se contó con la participación de los proveedores críticos que apalancan los procesos vitales. El ejercicio tuvo resultado satisfactorio y se logró el cumplimiento de los tiempos de recuperación (RTO) establecidos para cada uno de los procesos críticos.

De otra parte, se realizó evaluación del Modelo de Madurez BCMM el cual nos permitió conocer los puntos focales susceptibles de mejora para el Sistema y para lo cual se continuó con la implementación de mejoras y planes de acción para la evolución del Sistema, de otra parte, se ejecutaron los procesos de formación y capacitación previstos para toda la organización y los equipos que hacen parte del sistema.

Durante el año se mantuvieron activas las estrategias de trabajo remoto a través de modelos de alternancia, para responder a la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, que, entre otras medidas, permiten el acceso y permanencia segura de los trabajadores en las instalaciones, se cumplieron con todas las obligaciones legales y los acuerdos de niveles de servicio para los clientes, quienes han podido acceder a los canales de atención, productos y servicios establecidos para tal fin.





**Sistema de Administración de Riesgo de Seguros (SEARS).** La Compañía cuenta con las políticas, instancias de gobierno, elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente los riesgos asociados al desarrollo de su objeto, tales como el de suscripción (insuficiencia de tarifas, de concentración, descuentos sobre primas, diferencias en condiciones) y de insuficiencia de reservas técnicas. Se efectúa seguimiento permanente a las condiciones propias del negocio de seguros y se imparten directrices para la adecuada administración y control de este.

Durante el año 2022 la Compañía avanzó en la realización de actividades que permitirán implementar el Sistema Integral de Administración de riesgos – SIAR, creado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 018 de 2021, el cual entrará en vigor en 2023.

Finalmente, la Compañía continuamente trabaja en el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos, que permiten una mejor experiencia de los clientes, garantizando la debida atención a los consumidores financieros, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica Vigente. De igual manera mediante el monitoreo continuo que se realiza a las peticiones, quejas y/o reclamos radicados se generan e implementan acciones de mejora a los procesos y servicios ofrecidos con el fin de mantener una atención integral. De esta manera fortalecemos el **Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC.** En 2022 se incorporaron modificaciones a esta Política para recoger las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 23 del 21 de octubre del 2021, referente a principios de trato justo y la Circular Externa 13 del 10 de junio del 2022, referida entre otros temas, a lineamientos para fortalecer el rol de Defensor del Consumidor Financiero.







## 6: Otros Aspectos Normativos.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, la entidad adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normatividad de interés y acompaña la adecuada interpretación e implementación de estas.

En cumplimiento de la regulación aplicable, la administración hace constar que: (i) Ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales correspondientes (Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC); (ii) Ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores (Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013); (iii) Cuenta con políticas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados con las licencias correspondientes, lo que fue verificado por la Revisoría Fiscal de la entidad (Ley 603 del 2000); (iv) Las operaciones con socios y administradores 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 (Artículo 47 de la Ley 222 de 1995). En el Anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento, se presenta el detalle de estas y se suministra la información referida en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones referidas en el artículo 29 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el Anexo No. 2, Informe Especial sobre Operaciones con Vinculados, documento que hace parte integral del presente informe.



## 7: Consideraciones Finales.

- 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 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.

