

Colmena Seguros

Informe de Gestión 2021



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros Riesgos Laborales S.A.



Colmena
Seguros



Carta del Presidente

“Un gran desafío de la gestión empresarial en momentos de crisis, especialmente en aquellas que parecen llevar al límite nuestras capacidades, es encontrar el momento indicado para invertir de manera estratégica y continuar persiguiendo los propósitos que inspiran a la empresa, en paralelo y sin descuidar la gestión que se requiere para sobreponerse a las dificultades y desafíos adicionales que la crisis trae consigo”.



Un gran desafío de la gestión empresarial en momentos de crisis, especialmente en aquellas que parecen llevar al límite nuestras capacidades, es encontrar el momento indicado para invertir de manera estratégica y continuar persiguiendo los propósitos que inspiran a la Compañía, en paralelo y sin descuidar la gestión que se requiere para sobreponerse a las dificultades y desafíos adicionales que la crisis trae consigo.

En Colmena Seguros (la Compañía)¹ enfrentamos el 2021 buscando el equilibrio entre la gestión óptima de la compañía en medio de la crisis y el esfuerzo que nos supuso continuar desarrollando las capacidades necesarias para implementar la estrategia en el mediano plazo.

El año estuvo caracterizado a nivel mundial por la continuidad de la incertidumbre económica, la afectación de los mercados financieros internacionales y el incremento significativo en la inflación a lo largo de la mayoría de las geografías, así como altos niveles de devaluación frente al dólar en las economías emergentes (ver cuadro 1).

El país no fue ajeno a esta situación. Observamos una reactivación económica acompañada de la recuperación significativa en la tasa de desempleo, que en algún momento se vio comprometida tanto por las afectaciones del orden público, bloqueos y manifestaciones a nivel nacional; como por la pérdida del grado de inversión del país, la presión al alza de la inflación y la volatilidad del dólar que alcanzó máximos históricos en los últimos meses del año. Esta situación de la economía continuó golpeando a las personas y a las empresas, especialmente a las más débiles.

En cuanto a la evolución de la pandemia, el segundo pico de contagios afectó de manera importante al sector salud, mientras que el tercero impactó de manera fuerte e indiscriminada a todos los sectores de la población. En todo caso, el avance en el Plan Nacional de Vacunación logró, en los últimos meses del año, controlar los niveles de ocupación de las Unidades de Cuidados Intensivos y la letalidad del virus. La declaratoria de emergencia sanitaria del Gobierno Nacional se mantuvo todo el año, y con ella, la alta demanda en servicios de prevención para las Aseguradoras de Riesgos Laborales dirigida específicamente a la gestión del riesgo de COVID-19 (ver cuadro 2).

¹El nombre de la Compañía hasta septiembre 2021 fue Colmena Seguros S.A., fecha en la cual cambió la denominación a Colmena Seguros Riesgos Laborales S.A. La marca Colmena Seguros identifica a las aseguradoras de Fundación Grupo Social y en este documento hará referencia a Colmena Seguros Riesgos Laborales S.A.

Fieles a nuestra esencia, cumplimos a cabalidad el marco regulatorio vigente y acompañamos a las empresas afiliadas en Riesgos Laborales en el entendimiento y aplicación de las normas, en la asesoría en prevención y salud, y en su proceso de retorno a la productividad. Realizamos actividades de promoción y prevención enfocadas en la gestión del riesgo de contagio de COVID-19 por más de \$38 mil millones de pesos y entregamos un poco más de 55 millones de unidades de elementos de protección personal para casi 145 mil trabajadores expuestos directamente, principalmente en el sector salud, llegando así a 3.294 empresas. Coherentes con nuestro enfoque de Servicio continuamos adaptando nuestras comunicaciones y canales de atención al entorno virtual, manteniendo nuestra cercanía con los clientes.

En nuestra línea de Seguros de Vida (vida grupo, vida individual, exequias, desempleo, accidentes personales y salud), aún en el contexto arriba mencionado y con un altísimo volumen de solicitudes de indemnización, logramos reducir el tiempo de atención de estas en un 33% llegando a responder en 9 días promedio, haciendo más ágil el Servicio y cumpliendo nuestra promesa a los clientes en sus momentos de mayor vulnerabilidad. Además, implementamos la nueva plataforma tecnológica core de Seguros de Vida que moderniza nuestros procesos, agiliza los tiempos de implementación de nuevos productos y servicios, y facilita la conectividad con aliados, lo que aumenta nuestra capacidad para llegar y Servir a los clientes (ver cuadro 3).

Conscientes de que nuestra labor no podía agotarse sólo en gestionar nuestra actividad en medio de la crisis, buscamos un balance que nos permitiera continuar desarrollando las capacidades necesarias para implementar la estrategia en el mediano plazo. Durante el 2021 continuamos implementando el Proyecto de Desarrollo de Capacidades Digitales, que constituye un esfuerzo importante de la Organización a la que pertenecemos y está en consonancia con nuestro compromiso genuino de Servir mejor. En dicho marco robustecimos

Colmena Seguros Riesgos Laborales, una empresa de Fundación Grupo Social

La Compañía hace parte del Conglomerado Financiero del cual Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de Holding. 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, es decir, contribuir de manera relevante a desarrollar en el País una nueva cultura mucho más basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados. Para ello deberá emprender y promover formas de actuación económica y convivencia social más acordes con ese propósito, 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.

las herramientas de seguimiento a la efectiva implementación de la estrategia, avanzamos en la automatización de procesos utilizando herramientas tecnológicas que nos permiten ser más eficientes y ofrecer un mejor y más oportuno servicio a nuestros clientes, incorporando mejores prácticas y metodologías ágiles. Además, desarrollamos nuevas alternativas de canales de atención mediante la implementación de Mari asistencial y la atención por Whatsapp Business. Simultáneamente, reorganizamos y fortalecimos varias áreas de la Compañía y estructuramos el área de Datos y Analítica. Realizamos inversiones importantes en actualización de infraestructura tecnológica contribuyendo a una operación más estable y consecuentemente a un mejor servicio. Todo esto apalancará el ofrecimiento de un portafolio más completo y especializado de soluciones que protejan cada vez mejor a nuestros clientes, el incremento de nuestra competitividad haciéndonos más sostenibles, eficientes en la operación y generando mayor valor para la sociedad y los accionistas (ver cuadro 4).

De otro lado, integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos, durante el 2021 mantuvimos un sólido Sistema de Control Interno (ver cuadro 5) y desplegamos una adecuada gestión de riesgos. Así mismo, mantuvimos vigente el 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 (ver cuadro 6).

Es importante referirnos ahora a nuestros colaboradores, cuyo compromiso con el Servicio a nuestros clientes y con nuestra misión, nos ha permitido continuar avanzando. Continuamos tomando las medidas necesarias para cuidarlos (ver cuadro 7) y al mismo tiempo 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 Servimos. Luego de un cuidadoso análisis del comportamiento epidemiológico de la pandemia generada por el COVID-19 y del plan nacional de vacunación, se definió el regreso al trabajo en nuestras oficinas de manera gradual y escalonada, a partir del 23 de agosto de 2021. Nuestra Organización hizo parte del grupo de empresas privadas que participaron en la iniciativa denominada “Empresas por la Vacunación” liderada por la ANDI, a través de la cual los empresarios contribuyeron a la protección de sus trabajadores y sus familias, complementaron el Plan Nacional de Inmunización contra el Covid-19 y aportaron a la salud pública del país.

Reorganización del frente asegurador

Durante el período objeto de análisis se concretó la reorganización del frente asegurador de la Organización liderada por la Fundación, definida con el propósito de 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 reales de protección de las personas, asuman y gestionen de manera independiente los riesgos propios de su actividad, sin que ello implique variación alguna en los productos y coberturas actuales, cambios en la forma de relacionamiento con nuestros clientes o cargas adicionales para ellos.

En el mes de diciembre, con el otorgamiento del permiso de funcionamiento por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, se perfeccionó la escisión de la compañía en dos aseguradoras: una compañía de vida que desarrollará exclusivamente el ramo de riesgos laborales y una nueva compañía de seguros, especializada en seguros de personas, que en ningún caso estará facultada para operar el ramo de riesgos laborales.

El presente informe da cuenta de la gestión realizada por la Compañía durante el 2021 en relación con la actividad de riesgos laborales y de vida, las que comenzaron a adelantarse en forma separada a partir del 1° de febrero de 2022.

Y en medio de esta intensa y exigente actividad, finalizó otro año lleno de desafíos del entorno afrontados con una prudente gestión de la Compañía, que se refleja en los estados financieros en términos de un crecimiento en primas del 12% respecto del 2020, con un 8% de crecimiento en riesgos laborales y un 23,4% en Seguros de Vida, lo que representa un avance relevante en la ruta de recuperación de la dinámica comercial y de consolidación de la relación con nuestros clientes. Además, se refleja en un indicador de siniestralidad del 50,7%, donde a pesar de un descenso de esta variable en riesgos laborales que pasó del 53% en 2020 al 46% en 2021, tuvimos un incremento muy importante en Seguros de Vida creciendo del 43% en 2020 al 67% en 2021, constituyendo la siniestralidad más alta en la historia de la compañía. Se trata de un efecto consistente con la tendencia que registraron las compañías de seguros de vida debido a los efectos del COVID-19. Ahora bien, en un ambiente de pandemia, los mayores costos en la siniestralidad de Seguros de Vida representaron para nosotros la posibilidad de hacer tangible para numerosos colombianos la verdadera utilidad de los seguros como herramienta de previsión ante las situaciones más difíciles e inesperadas, probando la eficacia de nuestros productos como verdadero amortiguador económico y social para nuestros clientes. Finalmente, habiendo cumplido nuestra principal responsabilidad como asegurador, destacamos un resultado neto de \$48.223 millones (incluyendo los gastos que se asumen con la reserva constituida por la asamblea de accionistas), lo que representa un crecimiento del 15,5% respecto al año anterior en la generación de valor económico para nuestros accionistas, resultado que en todo caso es inferior a los niveles de pre-pandemia y a los resultados del 2019 (ver cuadro 8).

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, 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 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 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

1. Entorno económico

Durante el año, para seguir contrarrestando los efectos derivados de la pandemia, la mayoría de los gobiernos del mundo continuaron desarrollando paquetes de estímulos fiscales buscando proteger vidas, brindar apoyo entre las naciones, mitigar los impactos del aumento de pobreza a nivel mundial y avanzar de manera significativa en la inmunización de la población.

En el contexto nacional se observó una fuerte reactivación en el desempeño económico, una recuperación significativa en la tasa de desempleo, una importante presión al alza de la inflación y aumento relevante de la tasa de intervención del Banco de la República. Así, el crecimiento económico del año 2021 fue del 10,6%, en comparación con los datos registrados para 2020, impulsado por la dinámica positiva de todos los diferentes sectores de la economía nacional. A su vez, la tasa de desempleo a diciembre del 2021 fue de 13,7%, reduciéndose en 2,2 puntos porcentuales frente al año anterior cuando registró en 15,9%.

Referente a la política monetaria, la tasa de intervención del Banco de la República en el año 2021 aumentó hacia finales del año en 125 puntos básicos (pb), hasta ubicarse en 3,00%, retornando a niveles medios luego de haberse situado en su nivel histórico más bajo, con el objetivo de contener el incremento en la inflación².

La inflación en 2021 se situó en 5,62% ubicándose por encima del rango meta del Banco de la República (2% - 4%), registrando un aumento con respecto al año 2020 en 401 pb, cuando se situó en el 1,61%.

El dólar siguió presentando gran volatilidad con tendencia al alza marcando máximos históricos de la tasa representativa del mercado durante los meses de noviembre y diciembre. Al cierre de 2021, dicha tasa se situó en \$3.981,16 frente a \$3.432,50 del cierre en 2020³, mostrando una devaluación de 15,98%.

Al cierre de diciembre de 2021, se decretó el incremento del salario mínimo en 10,07% para el año 2022.



² Banco de la República de Colombia

³ Superintendencia Financiera de Colombia

2. Entorno legal



- ▶ *La declaratoria de emergencia sanitaria por parte del Gobierno Nacional se mantuvo todo el año con la consecuente alta demanda en servicios de prevención para las Aseguradoras de Riesgos Laborales. Además de mantener las medidas para la protección de la población contra el COVID-19 se impartieron instrucciones de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y de reactivación económica segura.*
- ▶ *Adopción del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19.*
- ▶ *Normas relacionadas con protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19 y Resoluciones y circulares que iban adaptando la reglamentación conforme avanzaba el conocimiento sobre medios de protección contra el COVID-19 en ambientes productivos.*
- ▶ *Ante las nuevas modalidades de trabajo que surgieron como consecuencia de las medidas de protección contra la pandemia y el interés en avanzar en la reactivación económica, se reguló el trabajo en casa y el trabajo remoto.*
- ▶ *Reforma tributaria aprobada en el mes de septiembre.*

3. Acompañamiento a los clientes a partir del entendimiento de sus necesidades reales

Riesgos Laborales



- Acompañamiento a las empresas en su proceso de reactivación de la producción.
- Apoyo a las empresas y sus trabajadores expuestos directamente al contagio, en los términos de la normatividad vigente, por valor de 38.166 millones de pesos distribuidos tanto en actividades de promoción y prevención enfocadas en la gestión del riesgo de contagio de COVID-19, como en el suministro de 55.269.088 unidades de elementos de protección personal para 144.704 trabajadores expuestos directamente, principalmente en el sector salud, llegando así a 3.294 empresas.

- Inicio de los ciclos de innovación para el mejoramiento de mecanismos de prevención de riesgos en las empresas vinculadas a la compañía con 1 a 50 trabajadores, priorizando las de mayor siniestralidad y avances en la vinculación proactiva de empresas del mismo tamaño.
- Diseño y actualización de productos para acompañar a los clientes en el entendimiento normativo y en la asesoría en prevención y salud en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, en la intervención de riesgos laborales y en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como apoyo a las actividades de promoción y prevención.
- Capacitación por el canal de formación virtual a un total de 89.042 trabajadores, mediante 1.534 cursos sobre prevención de Riesgos Laborales.



Seguros de Vida



- Reducción del tiempo de atención de la solicitud de indemnizaciones en un 33% llegando a responder en 9 días promedio, aun con el alto volumen de solicitudes de indemnización.
- Continuación del desarrollo canales masivos y costo efectivos de llegada al mercado creación de la nueva Vicepresidencia de Afinidad y la incursión en canales digitales.
- Implementación de la nueva plataforma tecnológica core de negocio de Seguros de Vida, con la salida y estabilización para negocios institucionales. Las siguientes fases se implementarán en 2022.

4. Desarrollo de capacidades para implementar la estrategia en el mediano plazo



- ▶ Fortalecimiento de las herramientas de seguimiento a la implementación de la estrategia, mediante el desarrollo de mapa estratégico y tablero de indicadores.
- ▶ Apalancamiento en los proyectos de tecnología, ciberseguridad, datos y analítica.
- ▶ Reorganización y fortalecimiento de las capacidades de algunos equipos para reforzar las capacidades técnicas, el enfoque de Servicio y de gestión de riesgos, la diferenciación, la optimización y las sinergias.
- ▶ Inversiones importantes en renovación de infraestructura tecnológica contribuyendo a una operación más estable y un mejor servicio.
- ▶ Avances en la automatización de procesos para mejorar en la eficiencia y el Servicio.
- ▶ Desarrollo de nuevas alternativas de canales para nuestros clientes: Mari asistencial y Whatsapp Business.

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

Para la Compañía, 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 sus operaciones. El Sistema de Control Interno (SCI) 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 hace seguimiento a 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 revisada 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 de este.*
- ▶ *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 de este, 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 2021, 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.*
- ▶ *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.*





De otro lado, 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 labor de revisión permanente 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 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 y políticas 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 regulan a actividad aseguradora.

Es importante destacar que durante el 2021 la Superintendencia Financiera de Colombia publicó la Circular Externa 018, mediante la cual se creó el Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR, en aras de acoger estándares y prácticas internacionales en la gestión de riesgos. Si bien esta norma entra en vigor en 2023, la Compañía inició desde 2021 actividades tendientes a la implementación de la nueva reglamentación.

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. Durante el año se implementaron los planes de acción para la evolución del plan y se realizaron con éxito las pruebas integrales de los procesos de seguros de personas que se apoyan en el aplicativo Visual Time, así como en el ERP de SAP.

Ahora bien, para hacer frente al escenario de pandemia que trajo consigo el 2020, desde marzo de ese año, se activó el plan de continuidad de negocio para responder ante la emergencia generada por el COVID-19, y durante el 2021 se mantuvo operando de la misma manera, cumpliendo con las obligaciones legales y los acuerdos de niveles de servicio para los clientes.

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 estos, 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, la Compañía 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, 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 la 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.

6. Gobierno Corporativo

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, la Compañía 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. 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. 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 la compañía 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. La Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y sus Comités asesores, sesionaron de manera no presencial en forma ordinaria y extraordinaria en cumplimiento de las funciones a su cargo.

La Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., en calidad de Holding Financiero del Conglomerado Financiero al cual pertenece la Compañía, adoptó las políticas sobre 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, en el marco de la supervisión comprensiva y consolidada de la Ley 1870 de 2017, las cuales prevén aspectos que deben cumplir las entidades del Conglomerado.

En cumplimiento de la Ley 222 de 1995, se adjuntan como parte integrante del presente informe los reportes de las operaciones celebradas entre la Compañía y sus socios y vinculados.

Finalmente, es importante señalar que en general, se aplicaron las disposiciones vigentes en materia de conflictos de interés, conforme a los Códigos de Conducta y de Gobierno Corporativo, así como a las reglas previstas en la política de inversiones.



7. Promoción del desarrollo integral de los colaboradores

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 la Compañía. 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 2021, la Compañía contaba con 1,599 colaboradores contratados (incluye colaboradores con contrato a término indefinido, fijo y temporales), de los cuales el 71.3% son mujeres, la edad promedio es de 39.3 años y la antigüedad promedio de 7.1 años. La Compañía pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$122,524 millones.



Los desafíos en formación se pueden categorizar en tres grandes áreas: la Transversal (da respuesta a la cultura organizacional y nuevas tendencias), la específica de la Compañía (responde a los objetivos del Plan de Negocio), la de Rutas Formativas (responde a las necesidades de las áreas). En la primera área se recoge los requerimientos Organizacionales, Servicio, Gestión Comercial, Efectividad Personal y Administración de Procesos. En la segunda área se encuentra cursos o programas que responden por una parte a la Gestión de Riesgo, donde se hicieron cursos nuevos de Plan de Continuidad del Negocio, Protección de datos, y Ciberseguridad. Además, se incluye en la formación permanente recogida dentro del programa Conocer para Ser Competente: Sistema de Administración de Riesgo Operativo, Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Sistema Gestión de Continuidad de Negocio, Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros, Seguridad de la información, Seguridad Informática, Protección de Datos y Ciberseguridad. Por otra parte, se estableció el plan de formación y se inició la construcción de contenidos y material de conocimientos técnicos básicos para el Proyecto de Escisión y Constitución de Seguros Generales; frente al proyecto de Colmena Seguros 2020 se continuó con el acompañamiento con capacitaciones de refuerzo.

En la tercera área de formación se incluye, la capacitación específica para la línea de Seguros de Vida dirigida a técnicos y comerciales con la Certificación y Recertificación de Idoneidad (circular 050) para la comercialización de Seguros. Además, se diseñó la propuesta formativa de la estrategia de Buena Venta. Para el área técnica de Riesgos Laborales se continuó con el programa de formación para el fortalecimiento de habilidades de los directores Integrales de Servicio y Asesores de Prevención por Proyecto Líder, se construyeron nuevos cursos de productos y se lanzó la Inducción especializada para los Asesores de prevención por proyecto.

Para el área comercial, se desarrolló la capacitación en habilidades comerciales para los consultores y directores; además, se impartió una capacitación adicional para el fortalecimiento del rol de los directores comerciales, específicamente.

Finalmente, se construyó y ejecutó un plan de formación especializado para el área de Operaciones, que incluía formación tanto en Riesgos Laborales como en Seguros de Vida, en habilidades y herramientas.

Adicionalmente, el Proyecto de Implementación de Capacidades Digitales invitó a desarrollar una malla de formación específica y obtener una nueva herramienta formativa “Platzi” dirigida a las áreas de Tecnología y Datos y Analítica Avanzada; se diseñó una de Estrategia de Formación Integrada; y se acompañó a las iniciativas específicas, como la implementación de Office 365. Se registraron un total de 50.174 participaciones de los colaboradores en las diferentes capacitaciones, que corresponde a 151.126 horas de formación para la Compañía.

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 2021 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 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 año 2021 se ejecutó el Plan de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocado en la prevención del contagio de COVID-19 principalmente, pero también en la gestión integral de riesgos laborales, para evitar la materialización de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. En este orden de ideas, se dio continuidad al Programa de Gestión de Riesgo Biológico COVID-19, con el seguimiento a casos sospechosos y confirmados, aislamientos, y reincorporación, así como la verificación del cumplimiento de protocolos de bioseguridad.



De la misma manera, se ejecutaron los programas y actividades que atienden la prevención y atención de la salud de los colaboradores, entre ellos los exámenes médicos periódicos, sistema de vigilancia psicosocial, osteomuscular, programas de conservación auditiva, manipulación de alimentos, hábitos de vida saludable y programa Fortalece tu salud integral, mediante el cual se acompaña de manera cercana a los colaboradores con situaciones de salud que requerían del apoyo de la Organización.

Desde el enfoque de seguridad industrial y emergencias, se desarrollaron los programas de Inspecciones Seguras y Saludables y aquellos enfocados en la gestión integral de riesgos prioritarios, con el fin de intervenir de forma más efectiva las distintas áreas de la Organización, promoviendo la cultura del autocuidado. Se llevó a cabo un Simulacro de Autoprotección, para fortalecer las habilidades de los colaboradores frente a la respuesta a emergencias. Finalmente, se realizó la autoevaluación al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, obteniendo una calificación del 87,25%, garantizando así la mejora continua.

Durante el año 2021 se desarrolló el estudio de clima cuyo objetivo es conocer la percepción de los colaboradores en la cual se obtuvieron resultados favorables, logrando una participación de 1268 personas que corresponden al 95% de los invitados a responder la encuesta. Este estudio brinda los elementos que permiten seguir trabajando en la retroalimentación de los hallazgos encontrados y en el fortalecimiento de los planes de acción que contribuyen a mantener una adecuada gestión de clima.

La Compañía suministró elementos de protección personal y de desinfección necesarios manteniendo los protocolos de bioseguridad para el control del riesgo biológico. Adicionalmente, a medida que se analizaba el comportamiento epidemiológico de la pandemia generada por el COVID-19 y el avance del plan de vacunación interna y el plan nacional de vacunación, se definió un método de alternancia para el regreso al trabajo en sitio con todos los protocolos de bioseguridad de manera gradual, escalonada, a partir del 23 de agosto de 2021.

En la dinámica cercanía, se continuó con el programa Más Cerca de Usted donde se hicieron entrevistas con 129 personas que permitieron el acercamiento a su realidad laboral. Así mismo se ha fortalecido el conocimiento integral del colaborador para la identificación de sus características, habilidades y desempeño, como base de información para una adecuada planeación del talento humano que permita responder a los requerimientos y demandas de la Entidad.

En gestión del cambio, durante el año 2021 se contó con la participación de los líderes, trabajando en conjunto con los equipos de cambio, comunicación y formación cumpliendo los objetivos propuestos para el proyecto Colmena Seguros 20/20 en su etapa de implementación de la primera fase, y en los proyectos Escisión y Seguros Generales y Evolución al modelo de indemnizaciones en Riesgos Laborales en sus etapas de preparación.

El acompañamiento realizado tiene como foco que cada colaborador impactado por los cambios desempeñe su rol de manera exitosa, así como la alineación y consolidación de equipos que trabajan en conjunto por lograr la adecuada implementación de los proyectos de la Compañía.

8. Resultados financieros. Aspectos para resaltar

Durante el ejercicio correspondiente al 2021, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$762.523 millones frente a \$680.958 millones en 2020, con un incremento del 12%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 50,7% de las primas devengadas netas de reaseguro incluyendo el pago de mesadas pensionales frente al 50,6% registrado en 2020. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 16,4% incluyendo los gastos que se asumen con la reserva constituida por la asamblea de accionistas, frente a 15,9% observado en 2020.

Teniendo en cuenta estos indicadores, en el año 2021 se presenta un resultado técnico negativo de \$48.544 millones con un margen del -6.4% que representa un mejor resultado respecto al 2020 cuando se ubicó en -\$51.395 millones con un margen técnico del -7.5%.

La utilidad neta del período ascendió a \$104.530 millones con un crecimiento del 10.4% frente a 2020 cuando se registraron \$94.711 millones; se resalta que este resultado es inferior al que se registraba antes de la pandemia. Al contemplar los conceptos que se asumen con la reserva destinada por la asamblea de accionistas para otros gastos, el resultado neto en 2021 se situó en \$48.223 millones, lo que representa un margen neto del 6,3% y un crecimiento del 15,5% respecto al año anterior, donde se registró un resultado neto de \$41.762 millones con un margen del 6.1%.

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 y se mantiene la 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 \$1.487.551 millones, de los cuales \$1.325.245 millones corresponden a reservas técnicas, con una participación del 89%. Por su parte el patrimonio ascendió a \$331.862 millones.



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

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 documento que hace parte integral del presente escrito, se encuentra el detalle de la información que refiere el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. También hace parte integral del presente informe el documento que describe las operaciones de que tratan los artículos 29 y 47 de la Ley 222 de 1995.

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.

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.

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 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.