

# NotiColmena

Información entre aliados

Boletín 72 | Octubre de 2022

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

## Entrevista

**Nuevo aplicativo para solicitar indemnizaciones de seguros de personas. Ahora es más fácil y rápido • Andrés Cardona.**



Colmena  
Seguros



UNA EMPRESA DE  
FUNDACIÓN  
GRUPO SOCIAL

**Presidente**  
Andrés David Mendoza Ochoa

**Secretaría General**  
Alma Ariza Fortich

**Vicepresidente Comercial**  
Rafael Genaro Herrera Ossa

**Vicepresidente de Prevención y Servicio de Riesgos Laborales**  
Luz Stella Rodríguez Rincón

**Vicepresidente Comercial de Seguros de Personas**  
Carlos Eduardo Hernández Bonilla

**Vicepresidente Técnico**  
Andrés Cardona

**Vicepresidente de Operaciones**  
María Clemencia Jaramillo Vargas

**Vicepresidente Financiera**  
Luz Marina Lacouture Lacouture

**Gerente de Mercadeo Estratégico**  
Juan Manuel Pereira Vesga

**Comité Editorial**

Gerente de Mercadeo Estratégico y Servicio  
**Juan Manuel Pereira Vesga**

Gerente de Marca y Comunicaciones  
**María Camila Almonacid**

**Consejo de Redacción**

Profesional de Marca y Comunicaciones  
**Lorena Guerrero**

Profesional de Producto  
**Paola Machado**

**Diagramación y Diseño**  
Catalina Rojas  
The Juju Colombia

**Fotografías**  
Banco de imágenes **Colmena Seguros**

4

**Noticias del Mes**

► Entrevista: nuevo aplicativo para solicitar indemnizaciones de seguros de personas. Ahora es más fácil y rápido. Andrés Cardona.

6

**Riesgos Laborales**

- Conoce cómo implementar en tu empresa el Programa de Rehabilitación Integral de Colmena Seguros – PRIC.
- Tips para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Así fue el IV Congreso Intersectorial de Antioquia

10

**Seguros de Personas**

► En Colmena Seguros, estamos cuando más lo necesitas.

11

**Conocimiento al Día**

► Inscríbete a nuestras capacitaciones virtuales.

12

**Aliados**

► Conoce nuestro Plan Aliados.

## • Entrevista •

### Nuevo aplicativo para solicitar indemnizaciones de seguros de personas. Ahora es más fácil y rápido

Con el fin de mejorar el proceso de solicitud de indemnización, el Área de Indemnizaciones de **Colmena Seguros** lanza un nuevo formulario para hacer el proceso más fácil y rápido, permitiendo una mejor asesoría y agilizando los tiempos de respuesta.

Hasta la actualidad, la Compañía venía poniendo al servicio el buzón de correo electrónico indemnizaciones@colmenaseguros.com, por medio del cual se tramitaban las solicitudes de indemnizaciones. Con el paso del tiempo, se evidenció que la trazabilidad no era eficiente y los tiempos de respuesta se alargaban. Con el nuevo formulario, estamos acompañando de manera más asertiva a quienes se acercan a **Colmena Seguros** en un momento crítico como un fallecimiento, una solicitud de exequias, etc.

En entrevista con **Andrés Cardona, Vicepresidente Técnico**, nos cuenta el objetivo del nuevo formulario de indemnizaciones, su importancia y los beneficios que trae para las personas, entre otros temas de interés a la hora de hacer un proceso relacionado con los seguros de personas.

**Colmena Seguros:** ¿en qué consiste el Plan de Mejora de Indemnizaciones de Seguros de Personas?

**Andrés Cardona:** consiste en alinearnos con nuestra estrategia de Compañía para brindar a nuestros clientes una indemnización oportuna y solidaria.

Este trabajo lleva un poco más de cuatro años, durante los cuales hemos intervenido cinco herramientas claves: el modelo de comunicación, el modelo de evaluación, los procesos, la tecnología y el talento humano.

Este año nos hemos propuesto el objetivo de cerrar el “journey” de indemnizaciones, que consideramos nos pone muy cerca del propósito trazado en la visión de **Colmena Seguros**.

Nuestro “journey” de indemnizaciones consta de un ciclo de 4 pasos:

**1.** Radicación de siniestros, en donde contamos con una nueva herramienta más cercana a nuestros clientes, la cual nos permite asesorarlos mejor en sus procesos de indemnización.

- 2.** Apertura de reservas automáticas: si bien, es un paso operativo, es crucial para agilizar nuestros tiempos de respuesta.
- 3.** Contamos con nuestro primer caso de uso, el cual desarrollamos con el equipo de data y analítica, y que nos permite evaluar la pertinencia de los siniestros de manera más ágil y a la vanguardia de nuevas tecnologías.
- 4.** Contamos con modelos de dispersión de los pagos de siniestros que puedan generarse por cualquier medio, de manera muy rápida.

**CS:** ¿Cómo se desarrollará este aplicativo?

**AC:** este aplicativo o nuestra plataforma de radicación de siniestros, contempla una fase a corto plazo y, la otra, a largo plazo. A largo plazo buscamos que el software esté interconectado, que permita tener agilidad y doble vía con los clientes; es decir que, desde el aplicativo, les podamos brindar asesoría en línea de todo el estado de sus trámites. Queremos tener más cercanía con nuestros clientes.

Mientras tanto, en el corto plazo, existe la necesidad de modificar la forma actual con los correos, y para eso contamos con el formulario online, que está funcionando como herramienta temporal para lograr mejoras importantes. Este aplicativo tecnológico guía a los clientes en el proceso de solicitud de indemnizaciones de seguros de personas.

**CS:** actualmente, en caso de tener que suspender el proceso, debido a que se necesita obtener más información para determinar la pertinencia del siniestro, ¿el trámite se debe hacer por el buzón?

**AC:** así es, enviamos un mensaje un texto al número de celular del usuario, en el que relacionamos la documentación faltante. Nuestro nuevo aplicativo está diseñado para guiar de manera más asertiva en los documentos que el cliente requiere presentar para obtener su indemnización, los cuales puede adjuntar en ese mismo momento del proceso.

**CS:** ¿se puede enviar el formulario sin tener todos los documentos?

**Andrés Cardona:** los documentos no son obligatorios sino sugeridos, por lo que desde el aplicativo, se hace un control de aquellos que sean los mínimos necesarios. En caso de que haga falta algún documento, se devuelve la solicitud aclarando que ‘se tiene algo pendiente’.

**CS:** ¿qué se debe hacer, una vez recibida la solicitud de indemnización?

**AC:** una vez recibida, esta viaja por nuestro aplicativo para generar la apertura de las reservas de manera automática; luego, recibimos el requerimiento y nuestro equipo experto hace la evaluación de la pertinencia del caso. En este punto, aplicativo entra a brindarnos una ayuda adicional, que consiste en un algoritmo de inteligencia artificial llamado MAI, el cual nos apoya en el proceso de evaluación de pertinencia de siniestros. Las solicitudes viajan directamente por MAI para que este algoritmo evalúe si se efectúan los pagos o si los casos deben ser revisados por el equipo humano. MAI paga automáticamente y envía información a todas partes para que Colmena Seguros realice el giro. Así, podemos atender de forma más oportuna a nuestros clientes.

**CS:** pero, ¿todo lo hace MAI?

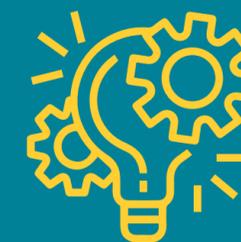
**AC:** no, MAI es una herramienta que habilita a la Compañía en la oportunidad de la evaluación de los siniestros y solo tendrá la función de aprobar casos o derivarlos para una revisión más exhaustiva por parte del equipo de indemnizaciones.

**CS:** acerca del paso del uso del buzón al formulario, ¿cuál es la diferencia de tiempo entre un proceso y el otro? ¿Cómo se maneja la comunicación con los clientes?

**AC:** hasta entonces, el tiempo de evaluación de un siniestro tardaba 10 días y el de evaluación de pertinencia, ocho días. Con el ingreso de MAI, buscamos disminuir estos tiempos de evaluación a cinco días promedio, durante esta primera fase. Finalmente, cuando todo el modelo esté en funcionamiento, el proceso debería estar en menos de tres días promedio.

**CS:** ¿el formulario sirve únicamente para Seguros de Personas?

**AC:** no, aparte del aplicativo de Seguros de Personas, contamos con los aplicativos de Radicación de Enfermedades Laborales y Radicación de Incapacidades Temporales de ARL.



**Andrés Cardona**  
Vicepresidente Técnico

**PRIC**

**Conoce cómo implementar en tu empresa el Programa de Rehabilitación Integral de Colmena Seguros (PRIC).**

**Haz clic aquí**



**Tips para prevenir accidentes y enfermedades laborales.**

- 1** **Cumple las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo del empleador** y conoce los riesgos a los cuales estás expuesto.
- 2** **Reporta condiciones inseguras de la Infraestructura de tu puesto de trabajo** en techos, paredes, pisos, mesas, etc.
- 3** **Atiende la señalización** y mantén ordenado tu puesto de trabajo.



- 4** **Participa en actividades de formación y acata los procedimientos de Seguridad y Salud** en el Trabajo de tu empleador.
- 5** **Realiza descansos** como pausas activas durante tu jornada laboral.

**Eres parte de la prevención, la seguridad y la salud. ¡Está en tus manos!**

**Conoce más aquí.**



## Así fue el..



que se realizó el pasado 11 de octubre en la ciudad de Medellín.

Nuestro objetivo es fortalecer el proceso de Gestión del Conocimiento, por medio del abordaje de temas de vanguardia en Seguridad y Salud en el Trabajo, que aporten a la cultura actual y futura de la prevención de Riesgos Laborales al interior de las organizaciones.

Bajo este propósito, realizamos una jornada académica en el Hotel Intercontinental en Medellín, en donde tratamos temas transversales de interés y se ofrecieron conferencias técnicas de intervención de riesgos prioritarios presentes para los sectores económicos de: salud, construcción, educación, y manufactura.

## Así se desarrolló nuestra jornada:



**EN COLMENA SEGUROS,  
ESTAMOS CUANDO MÁS  
LO NECESITAS.**

Sabemos que esperas nuestro apoyo en todo momento. Por eso, reemplazamos el buzón [indemnizaciones@colmenaseguros.com](mailto:indemnizaciones@colmenaseguros.com) por un nuevo formulario que agilizará el trámite de tu solicitud de indemnización.

## ¡Beneficios!

- ✓ Los tiempos de respuesta serán más cortos.
- ✓ Puedes consultar el estado de tu solicitud, a través de un número de radicado.
- ✓ Adelantas la entrega de documentos e información bancaria necesaria para el pago.
- ✓ Te brindamos asesoría y acompañamiento durante todo el proceso.

## Conoce aquí

los detalles para hacer el proceso de indemnización.

**Inscríbete a nuestras capacitaciones virtuales**

**Te enseñamos cómo hacerlo en cinco pasos:**

### Si eres empresa:

1. Ingresa a [www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com), y accede con el usuario y contraseña que han sido asignados a tu empresa.
2. Haz clic en el botón **Conoce nuestra oferta de Riesgos Laborales** y luego en el ícono de **Gestión del Conocimiento**.
3. Ingresa a la sección **Formación** y accede al icono del sector económico al que pertenece tu empresa.
4. Escoge el tipo de formación que requieras y haz clic en el botón **Ver más**, para conocer más información del curso.
5. Selecciona **Realizar inscripción**, llena el formulario y ¡listo!

### Si eres independiente:

1. Ingresa a [www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com) y haz clic en el botón **Conoce nuestra oferta de Riesgos Laborales**.
2. En el lateral derecho, encontrarás el acceso directo a la **oferta para trabajadores independientes**.
3. En la sección **Al día con tus Capacitaciones**, encontrarás cómo inscribirte a estas capacitaciones, el listado de capacitaciones disponibles y el formulario de inscripción.
4. Consulta el listado de cursos y registra el nombre del curso de tu interés en el formulario de inscripción.
5. Haz clic en **Enviar formulario** y ¡listo!

**Recuerda: el día del inicio del curso recibirás un mensaje en tu correo electrónico con el link de acceso, usuario y contraseña.**

## ¿Conoces nuestro Plan Aliados?

*Aliados Colmena es un plan de beneficios que brinda experiencias de valor a nuestros clientes y afiliados de Colmena Seguros.*

**MERQUEO**

**CRUZ VERDE** 

Academia de Idiomas  
**smart**

**POLI**  
POLITÉCNICO  
GRANCOLOMBIANO

**Lafam** 

**ASSIST CARD** VIAJA  
TRANQUILO

**ANALIZAR**  
LABORATORIO CLÍNICO

**Universidad de Santander**  
UNIVERSIDAD DE SANTANDER

**Ingresa aquí y conoce más sobre estas alianzas.**

Para mayor información,  
comunícate con nuestra  
Línea Efectiva.

## Línea Efectiva

Bogotá, 601 401 0447; Medellín, 604 444 1246;  
Cali, 602 403 6400; Barranquilla, 605 353 7559;  
otras ciudades, 01 8000-9-19667.

[www.colmenaseguros.com](http://www.colmenaseguros.com)

Síguenos en:

