

INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS

Señores Accionistas:

En mi condición de Presidente de Colmena Seguros, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, presento a su consideración el informe de gestión y demás documentos correspondientes al ejercicio transcurrido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019.

COLMENA SEGUROS, una empresa de la Fundación Grupo Social

Colmena Seguros hace parte Conglomerado Financiero del cual la Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de holding financiero. Dicha sociedad y las entidades que conforman el Conglomerado Financiero, hacen parte del grupo empresarial liderado por la 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, la 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.

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

En lo que atañe a la evolución previsible de la sociedad, Colmena Seguros continuará avanzando de manera decidida en hacer realidad su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades de protección, actuar enmarcada en los atributos de Servicio, y arraigar en su quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para lograrlo, continuará profundizando en su segmento objetivo, esto es,

las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado, o las soluciones que encuentran no son adecuadas, buscando posicionarse en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.

I. Coyuntura económica

El 2019 fue un año caracterizado por la alta volatilidad en los mercados financieros internacionales y la leve recuperación del dinamismo económico nacional.

En el ámbito externo se observó una desaceleración de las grandes economías del mundo, el escalamiento de las tensiones comerciales entre los Estados Unidos y China, así como movilizaciones sociales en varios países de la región.

En el contexto nacional se observa recuperación en el desempeño económico, un incremento de la inflación, estabilización de la tasa de intervención del Banco de la República, y aumento en la tasa de desempleo.

Así, el crecimiento económico en 2019 fue 3,3%, superior en 80 pbs respecto al 2,5% del año 2018. Al realizar el análisis por actividades económicas se observó que las de mayor dinamismo, fueron: el sector de Actividades Financieras y de Seguros (5,7%); Administración Pública y Defensa (4,9%); Comercio (4,9%); Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas (3,7%); Arte y Entretenimiento (3,4%); Actividades Inmobiliarias (3,0%); Suministro de Electricidad, Gas, Agua (2,8%); Explotación de Minas y Canteras (2,1%); Agricultura (2,0%); Información y Comunicaciones (1,7%); e Industrias Manufactureras (1,6%). Por su parte, la actividad Construcción registra contracción en el período (1,3%).

La tasa de desempleo en 2019 fue de 10,5%, incrementando en 80 pb frente al mismo período de año anterior. Al observar el comportamiento de las 13 principales ciudades, el indicador presentó una variación de 40 pb al ubicarse en 11,2% frente a 10,8% del año anterior.

La tasa de intervención, se mantuvo estable en 4,25% a lo largo del año completando así, 21 meses con la misma tasa desde el último recorte en 25pb en abril de 2018.

La inflación en 2019 se situó en 3,80%, ubicándose en el nivel superior del rango meta del Banco de la Republica (2% - 4%), incrementándose con respecto al año 2018 en 62 pb, cuando se situó en el 3,18%, motivado en mayor parte por alimentos.

El dólar presentó gran volatilidad con tendencia al alza marcando máximos históricos de la tasa representativa del mercado durante el mes de noviembre. Al cierre de 2019 dicha tasa se situó en \$3.277,14 frente a \$3.249,75 del cierre en 2018, mostrando una devaluación de 0,8%. Por otra parte se decretó el incremento del salario mínimo del 6% para el año 2020, manteniendo el incremento acordado para el año 2019.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$15.6 billones a diciembre de 2019, frente a \$13.9 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un crecimiento del 12%. En lo que respecta al margen técnico, las compañías de vida registraron un resultado negativo de \$2.1 billones y su siniestralidad a diciembre 2019 se ubicó en 74% incluyendo la actualización de la reserva matemática, reportando un índice superior con respecto a 2018, cuando estuvo en 72%. Al cierre de 2019, las compañías de seguros de vida registraron una utilidad de \$1.7 billones presentando un margen del 11%.

II. Resultados Financieros

Durante el ejercicio correspondiente al 2019, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$692.023 millones. La tasa de siniestralidad se ubicó en 43.5% de las primas devengadas netas de reaseguro incluyendo el pago de mesadas pensionales, por su parte las Compañías de Seguros de Vida registraron una tasa superior al ubicarse en 74%. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal del 15.5% incluyendo los gastos con cargo a recursos propios, frente a un 17.7% del sector de Seguros de Vida. Teniendo en cuenta estos indicadores, el resultado técnico fue de \$29.624 millones en 2019 con un margen técnico del 4%, mientras que el sector presentó un margen negativo de 13.8%. La utilidad neta del período ascendió a \$175.661 millones. Al contemplar los conceptos con cargo a recursos propios, los cuales se asumen con la reserva destinada para tal fin por la asamblea de accionistas, el resultado neto en 2019 se situó en \$120.702 millones, lo que representa un margen neto del 17%, superior al margen neto registrado por las Compañías de Seguros de Vida en el mismo período, que ascendió al 11%.

El activo alcanzó la suma de \$1.550.101 millones, de los cuales \$1.207.123 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 77.9%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el período objeto de este informe la suma de \$86.284 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre fue del 7.94%. Así mismo, se destaca que el portafolio de inversiones se encuentra focalizado en títulos con la más alta calidad crediticia. A diciembre se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas del 124.5%.

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

El pasivo neto de la Compañía al mes de diciembre de 2019 se situó en \$130.725 millones, las reservas técnicas ascendieron a \$1.077.891 millones y el patrimonio ascendió a \$341.486 millones.

III. Gestión Comercial

La gestión comercial de la Compañía estuvo enmarcada desde su estrategia en el mantenimiento de la gestión prudente y sostenible para el ramo de riesgos laborales y en el crecimiento con diferenciación en sus ramos de seguros de personas. Así, al cierre de diciembre de 2019, se registraron ingresos en primas para el ramo de riesgos laborales por valor de \$506.142 millones mostrando un crecimiento del 9.01% frente al mismo período del año anterior, en el cual se brindó cobertura a más de 1.044.293 trabajadores.

Para los otros ramos de seguros de personas, al cierre del año 2019 se registraron primas emitidas de \$181.522 millones con un crecimiento del 16% frente al mismo período del año anterior, y se contaba con 1.928.786 asegurados. Además, se avanzó en el desarrollo de capacidades para identificar las verdaderas necesidades de protección, realizando investigaciones de mercado frente a otras industrias; se fortaleció la oferta de valor con nuevos productos desarrollados a partir de las necesidades de los clientes y elaborados de manera disruptiva en cuanto a los riesgos cubiertos y el diseño de clausulados, y con el ánimo de llegar a otros segmentos se logró la aprobación de algunos de estos productos en el canal de corresponsales de seguros. Se implementó el nuevo modelo de relacionamiento para el ramo exequial, actualizando el producto e incorporando alianzas que permitan tangibilizar beneficios adicionales. En este ramo se continúa con la alianza con Santalucía S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, logrando un importante nivel de productividad. Así mismo, la Compañía siguió avanzando en el desarrollo y fortalecimiento de sus canales, por lo que en el

período del informe, continuó la gestión de acuerdos con aliados estratégicos, logrando posicionarse en el mercado de protección a la vida. Durante el 2019 continuó desarrollando capacidades tecnológicas y habilitando capacidades especiales para llegar al segmento objetivo con características particulares de cercanía con los clientes, procesos más efectivos y productos diferenciados por canal. En esa misma línea, durante el período objeto de reporte, se actualizó la aplicación móvil mejorando la experiencia y los procesos en este canal.

A lo largo del año 2019, la Compañía adelantó actividades encaminadas a mejorar las condiciones de servicio frente a sus clientes y en ese sentido, es reconocida con una calificación destacada en esta materia. Es así como en la calificación anual la percepción general del servicio de la Compañía en el ramo de riesgos laborales refleja resultados positivos con una mejoría importante en la percepción de satisfacción general de los clientes y en seguros de personas se evidencian avances respecto de la medición anterior.

IV. Gestión Técnica y de Prevención

Colmena en su gestión técnica y de prevención en el ramo de riesgos laborales continuó fortaleciendo su modelo de Gestión Integral de Riesgos Empresariales (GIRE) a través de la aplicación de un esquema que apunta a una gestión efectiva del riesgo, caracterizada por una asesoría focalizada en la aplicación de productos, programas técnicos y formación en seguridad y salud en el trabajo. Todo ello, soportado en la plataforma tecnológica denominada Colmena Gestión. Como resultado de esta gestión, se logró para el cierre del 2019 una tasa de incidencia de accidentes de trabajo de 6,11 por 100 trabajadores expuestos al riesgo, una tasa de incidencia de enfermedad laboral de 0,15 por 100 trabajadores expuestos y una tasa de mortalidad de 4,23 por cada 100.000 trabajadores.

Cabe resaltar que dentro de esta gestión, el Modelo de Atención en Prevención de Riesgos Laborales para la Micro y Pequeña Empresa, que con enfoque proactivo y eficiente en el cumplimiento de las necesidades de protección y las características de las empresas clientes que hacen parte de estos segmentos, permitió el acompañamiento en la gestión efectiva del riesgo en 8891 empresas, resaltando el acompañamiento personalizado, la cercanía, la solución oportuna a requerimientos y problemas y los medios de soporte ofrecidos por Colmena Seguros.

Como apoyo a las actividades de promoción y prevención, dentro del marco del modelo de formación y gestión del conocimiento en temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, se continuó el proceso de capacitación por canales de formación virtuales y presenciales, capacitando a un total de 61.049 trabajadores. En el mismo marco, durante el mes de junio de 2019, se llevó a cabo el Congreso organizado por la Fundación Internacional ORP en la ciudad de Madrid, España, en el que Colmena Seguros participó con conferencias académicas, con el objetivo de compartir conocimiento y experiencias exitosas en Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

Durante el 2019, se brindó atención médica a 67.887 eventos y la Compañía liquidó incapacidades temporales para 31.484 eventos, reconoció incapacidades permanentes parciales a 1.400 trabajadores y otorgó mesadas pensionales a 63 nuevos beneficiarios de 28 afiliados fallecidos, así como a 35 trabajadores por invalidez. Se

realizaron ajustes para una gestión oportuna de las calificaciones e indemnizaciones, con procesos de acompañamiento y adecuada comunicación con los trabajadores, la familia del afiliado y con la empresa. De igual forma se viene trabajando en el mejoramiento de la experiencia en la atención de los trabajadores con herramientas tecnológicas que facilitan procesos de reconocimiento de la prestación asistencial y económica, sin perder el carácter humanizado que debe estar presente en todo momento.

Integrado al propósito de fortalecimiento en la gestión de riesgos, durante el segundo semestre de 2019, se diseñaron productos encaminados tanto a la intervención de riesgos como a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo resaltando los siguientes: Actualización del programa del Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con las nuevas exigencias normativas del Ministerio del Trabajo y los procesos de Colmena Seguros, Actualización técnica del programa de emergencias, Diseño técnico del Programa de salud mental, Diseño de fases iniciales de los programas de riesgo mecánico, Higiene y Cultura de prevención, finalización de pruebas piloto con clientes externos del programa de espacios confinados y la Actualización del programa de Sistema de vigilancia epidemiológica de desórdenes músculo esqueléticos.

En cuanto a los otros ramos de seguros de personas, la Compañía continúa con el fortalecimiento de modelos técnicos y capacidades para fijar las tarifas y monitorear la siniestralidad de los diferentes productos, portafolios y ramos. Durante el 2019 se implementaron metodologías de seguimiento de corto y de largo plazo, buscando un mejor entendimiento de la relación entre la tasa de ocurrencia de los diferentes productos y la siniestralidad contable. Para esto se han desarrollado reportes históricos de tasas de avisos, número de avisos, montos avisados promedio que generan alertas dependiendo de la volatilidad histórica con la finalidad de tomar las acciones correctivas necesarias si es el caso. También se han definido metodologías para hacer seguimiento a las cuentas más representativas buscando entender diferencias entre el comportamiento observado y la estimación usada al momento de tarificar. Lo anterior con la finalidad de anticipar posibles desviaciones en la siniestralidad y tomar acciones al momento de la renovación.

De la misma manera, los tableros de control de los procesos de indemnizaciones y suscripción fueron robustecidos con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en estas actividades consideradas como críticas para el cumplimiento del objetivo de proveer soluciones reales que respondan a las necesidades de la población.

V. Gestión de Desarrollo Humano

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

Al mes de diciembre de 2019, la Compañía contaba con 1.490 colaboradores contratados^[1], de los cuales el 70.9% son mujeres, la edad promedio es de 38.5 años y la antigüedad promedio de 6.5 años. Colmena Seguros pagó por concepto de gastos de personal y beneficios extralegales para vivienda, educación, salud, recreación y ahorro de sus colaboradores la suma de \$114,134 millones.

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

Durante el período objeto de reporte, se fortalecieron en los colaboradores los conocimientos técnicos específicos de seguros de personas a nivel nacional y en riesgos laborales se continuó avanzando en la formación de productos y se generaron capacidades en roles técnicos. Se apalancó la cultura de Servicio y se diseñó la ruta de formación del proyecto Colmena Seguros 20/20. Referente a las participaciones de colaboradores en las capacitaciones, se registraron 8.309, para un total de 74.972 horas de formación.

En cuanto a la gestión de programas de bienestar que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, durante 2019 se desarrolló el programa En forma y el programa Juntos. El primero busca la promoción de la actividad física saludable, mediante el acondicionamiento físico, valoraciones médico-deportivas, campeonatos internos, torneos y campeonatos interempresas, clases grupales, entrenamientos y lúdica. El programa Juntos busca el desarrollo de actividades de Integración familiar y recreativas, tales como: Día de la familia y vacaciones recreativas, entre otras.

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

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

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

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

- El *Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM*, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad procura una administración eficiente en materia de riesgo de mercado para las inversiones y operaciones del Portafolio. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y evaluación periódica de los escenarios estresados. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía, se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones.

- El *Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC*, reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad gestiona el control de los créditos que se otorgan a los empleados, monitoreando las posibles desviaciones que se puedan presentar.
- En materia de gestión del *Riesgo de Seguros – SEARS*, la Compañía cuenta con los lineamientos y herramientas necesarias para la adecuada administración de los riesgos particulares a su objeto, tales como los riesgos de suscripción 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 del mismo.
- Por su parte, el *Sistema de Administración de Riesgo de LA/FT – SARLAFT* reúne el conjunto de principios, políticas e instancias pertinentes mediante las cuales la entidad previene que sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo. En virtud del mismo, los colaboradores de la entidad que con ocasión de sus funciones o actividades se encuentren involucrados en la Administración del Riesgo de LA/FT, fortalecen su compromiso con la cultura de prevención del riesgo de LA/FT, basada en el adecuado 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, durante el año 2019 la Compañía contó con los elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos para administrar el Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT – SARLAFT.
- El *Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO*, reúne el conjunto de principios, 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. Así mismo, la Compañía realizó seguimiento a los planes de acción, capacitó a los funcionarios respecto a este sistema y ejecutó actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operativo.

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

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

En lo que se refiere al Plan de Continuidad del Negocio, la Compañía cuenta con un Centro Alterno de Operación adecuado frente al alcance y tamaño de la operación que realiza en desarrollo de su objeto social y particularmente frente a los procesos considerados vitales. Así mismo cuenta con un Centro de Cómputo Alterno donde se encuentran replicados los aplicativos vitales. Durante el 2019 se probó con éxito el sistema de gestión de continuidad y no fue necesario activarlo durante el año, dado que no se presentaron eventos que así lo requirieran.

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

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

Finalmente, a través del cumplimiento de los lineamientos y las etapas que rigen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, la Compañía trabaja constantemente en la mejora de los procesos que inciden en la debida atención y protección de sus clientes. De igual manera, mediante el control y monitoreo que se realiza a las peticiones, quejas o reclamos radicados, se implementan acciones que permiten brindar una debida atención y mejoramiento frente a sus productos y servicios.

VII. Gobierno Corporativo

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

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

Como empresa de la Fundación Grupo Social, matriz del grupo empresarial al que pertenece, la Compañía desarrolla su actividad dentro del entendimiento que la Fundación Grupo Social ha construido sobre el papel

de las empresas al servicio de la sociedad. Desde su origen, la 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.

IX. Consideraciones Finales

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

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

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

De otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de este informe no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros, distintos a los ya reportados.

Para finalizar, quiero agradecer muy especialmente a la Junta Directiva, a la Inversora Fundación Grupo Social y a la Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo, a todos nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente que permitieron obtener los resultados presentados, a nuestros proveedores y prestadores quienes han respondido permanentemente a los objetivos planteados para el

desarrollo de nuestras actividades y sin lugar a dudas a nuestros clientes, con quienes hemos construido relaciones de largo plazo, las cuales esperamos fortalecer día a día. Igualmente, un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Cordialmente,

(original firmado)
RODRIGO PAREDES GARCÍA
PRESIDENTE