



PREVISORA  
SEGUROS

# Informe de Gestión 2025



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

LA PREVISORA S.A., Compañía de Seguros



GRUPO  
BICENTENARIO



# Índice

<b>Carta del presidente</b>	5
<b>Capítulo 1 - Entorno Económico</b>	7
1.1. Entorno Económico Mundial	9
1.2. Entorno Económico en Colombia	9
1.3. Evolución Previsible de la Sociedad	9
1.4. Industria Aseguradora (Mundial y en Colombia)	10
1.5. Hechos Ocurredos Después del Periodo sobre el que se Informa.	12
1.6. Transacciones con partes relacionadas	12
<b>Capítulo 2 - Nuestra Compañía</b>	15
2.1. Gobierno Corporativo	17
2.2. Responsabilidad Social	24
2.3. Informe de Sostenibilidad	27
2.4. Gestión Documental	28
2.5. Gestión Ambiental	28
<b>Capítulo 3 - Componentes Estratégicos</b>	35
3.1. Estrategia Corporativa	37
3.2. Sistema Gestión Integral	41
3.3. Gestión de la Innovación	43
3.4. Administración y Gestión del Riesgo	45
<b>Capítulo 4 - Componentes Misionales</b>	53
4.1. Gestión Comercial	55
4.2. Gestión Técnica	70
4.3. Gestión de Indemnizaciones	78
4.4. Gestión de Inversiones	82
<b>Capítulo 5 - Componente Apoyo</b>	85
5.1. Gestión Talento humano	87
5.2. Gestión Financiera	98
5.3. Gestión Tecnológica	105
5.4. Gestión Jurídica	108
<b>Capítulo 6 - Componentes de Evaluación</b>	129
6.1. Componentes	131
6.2. Generalidades	131
6.3. Desarrollo Responsabilidades de la Oficina de Control Interno - Alcance	133
6.4. Descripción de los Resultados de las Evaluaciones	135
<b>Capítulo 7 - Otras Revelaciones</b>	157



# Carta del presidente

## Reciban un cordial y respetuoso saludo.

Me es grato presentar los resultados de la gestión correspondiente al año 2025 de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, una vigencia que nos permitió consolidar nuestra posición en el sector asegurador, reafirmar nuestra solidez financiera y fortalecer los pilares institucionales que garantizan la sostenibilidad de la Compañía.

En 2025, las primas alcanzaron \$2.928.422 millones, con un cumplimiento del 97% del presupuesto, manteniendo un volumen de producción robusto y consistente. En términos de primas devengadas, se registró un crecimiento del 24%, pasando de \$1.613.288 millones en diciembre de 2024 a \$1.999.788 millones en diciembre de 2025, con un cumplimiento del 108%. La siniestralidad se ubicó en 76.1% superior a la meta (72.6%), influenciada principalmente por el resultado de SOAT; este ramo junto con Autos y Vida Grupo, representan el 95% de los siniestros incurridos, lo que refleja una disciplina positiva en la gestión técnica.

La utilidad al cierre del 2025 alcanzó \$112.364 millones, sobrepasando la meta presupuestada de \$68.909 millones, con un cumplimiento del 163% sobre lo presupuestado. Este resultado evidencia una gestión disciplinada y alineada a metas claras, respaldada por una ejecución presupuestal del 92% y por un resultado financiero que, incluyendo gastos financieros, alcanzó un cumplimiento del 135%.

El portafolio gestionable en 2024 obtuvo una rentabilidad del 10,8% frente a una meta del 8%, y en 2025 una rentabilidad acumulada del 8,25%, superando la meta del 7,1%, como resultado de nuestra estrategia de inversión.

En materia de Gobierno Corporativo, La Previsora S.A. Compañía de Seguros evidenció durante el 2025 una evolución consistente orientada al fortalecimiento institucional, la transparencia y la mejora continua de sus procesos internos. La Compañía destacó por la obtención de certificaciones de cumplimiento normativo y por la consolidación de prácticas alineadas con estándares de control y supervisión, reafirmando su compromiso con la legalidad y la solidez organizacional.

Estos avances se profundizaron mediante la actualización del Manual de Contratación, la estructuración y publicación del Manual de Procedimientos de Contratación y la expedición del Instructivo de Estudios de Sector y de Mercado, fortaleciendo la estandarización, trazabilidad y rigor técnico en los procesos contractuales.

El indicador del Plan Anual de Adquisiciones alcanzó el 90% del cumplimiento en el 2025, reflejando una planeación más eficiente y una optimización del 91% progresiva en el uso de los recursos de la Compañía.

De igual forma, la divulgación de 122 normas y 73 proyectos normativos fortaleció la cultura de cumplimiento y actualización permanente, consolidando un modelo de Gobierno Corporativo cada vez más robusto, preventivo y alineado con las mejores prácticas del sector público asegurador. En talento humano, durante 2025 se realizaron 128 procesos de formación con 8.676 participantes, ampliamos significativamente el alcance, desarrollando 208 procesos de formación con 18.027 asistentes a nivel nacional, fortaleciendo capacidades técnicas y alineación organizacional.

Previsora Seguros, ha mantenido una evolución sostenida orientada al fortalecimiento de las capacidades, consolidando la cultura y alineando la estrategia corporativa.

Durante 2025, la gestión del talento se destacó por una dinámica activa de desarrollo y movilidad interna: se cubrieron 101 vacantes, se realizaron 33 ascensos y se mantuvieron 111 contratos vigentes de aprendices y practicantes.



En el frente formativo, se llevaron a cabo 128 procesos de capacitación con 8.676 participantes, fortaleciendo competencias técnicas y comportamentales. Este esfuerzo estuvo acompañado de una gestión del desempeño enfocada en la implementación de estrategias y planes de acción para alinear a los colaboradores con los objetivos organizacionales, así como de un plan de incentivos orientado a reconocer la excelencia y el compromiso.

La apuesta por el desarrollo del capital humano se amplió de manera significativa. Se ejecutaron 208 procesos de formación con 18.027 asistentes a nivel nacional, más que duplicando la cobertura del año anterior. Este crecimiento no solo representa un aumento cuantitativo, sino una profundización en la estrategia de transferencia de conocimiento y estandarización de prácticas a nivel territorial. En esta línea, se diseñó e implementó la formación para sucursales en su primera fase, entrenando cerca de 57 formadores a nivel nacional, lo que fortalece la descentralización técnica y la consolidación de una cultura homogénea en todas las regiones.

Adicionalmente, el rigor en la gestión de personas contribuyó a recertificaciones relevantes como Great Place To Work (84% de cumplimiento) y el Sello de No Discriminación (93.38% de cumplimiento), evidenciando avances en clima organizacional, inclusión y bienestar.

La Compañía también fue recertificada como Empresa Familiarmente Responsable bajo la norma efr 1000-1, manteniendo 55 medidas de conciliación que promueven el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral.

En coherencia con la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, La Previsora S.A. Compañía de Seguros fortaleció durante el 2025 una gestión integral orientada a generar valor social, ambiental y organizacional.

Este compromiso se consolidó con la obtención del Sello de Sostenibilidad Categoría Oro otorgado por ICONTEC, reconocimiento alcanzado tras una evaluación rigurosa en las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y de gobernanza.

Los resultados obtenidos reflejan el avance y madurez de la gestión sostenible de la Compañía: 99,15 % en la dimensión social, 95,72 % en gobernanza y economía, y 87,42 % en la dimensión ambiental. Estas cifras evidencian la implementación efectiva de iniciativas con impacto social y ambiental, así como una articulación sólida entre las diferentes áreas, manteniendo a su vez oportunidades claras para la mejora continua.

Asimismo, desde 2025, La Previsora hace parte de la Alianza por la Sostenibilidad del Sector Asegurador, una iniciativa liderada por Fasecolda que reúne a las aseguradoras del país en torno a la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia sectorial.

Los resultados obtenidos reflejan la resiliencia, compromiso y profesionalismo de nuestros colaboradores, así como una gestión estratégica orientada al equilibrio entre crecimiento, rentabilidad y fortalecimiento institucional. Continuaremos trabajando con rigor técnico y visión de largo plazo para asegurar la sostenibilidad de la Compañía y la generación de valor para nuestros accionistas y para el país.

Cordialmente,

**Ramón Guillermo Angarita Lamk**

**Presidente**

# Capítulo

# 1



Entorno  
Económico





## 1.1. Entorno Económico Mundial

La economía y los mercados financieros estuvieron impactados por los efectos de la guerra comercial de EE.UU con sus socios comerciales. A lo largo del año se alcanzaron negociaciones arancelarias importantes con la mayoría de los países. Esta situación determinó la debilidad del dólar a nivel global durante el año.

La inflación descendió levemente durante 2025. Los bancos centrales a nivel global bajaron sus tasas de interés a lo largo del año, a excepción de Japón donde las tasas subieron a su nivel más alto en 30 años, limitando el potencial de valoración de los títulos de deuda a nivel global.

El FMI prevé que el crecimiento global estuvo alrededor del 3,3% en 2025 y espera que se estabilice en 3,3% y 3.2% en 2026 y 2027, y que la inflación continúe descendiendo en 2026 y 2027.

Las tensiones geopolíticas continúan, el conflicto Rusia-Ucrania continúa sin resolverse, y luego de la intervención de EE.UU. en Venezuela, los mercados centran su atención en los movimientos de EE.UU. frente a Irán y Groenlandia.

## 1.2. Entorno Económico en Colombia

La Inflación se mantuvo relativamente estable en 2025 cerrando en 5,1%, comportamiento que dio espacio al Banco de la República para reducir las tasas sólo 25pbs hasta 9,25% en 2025.

Se estima que la economía colombiana creció alrededor de 2.8% en 2025 por debajo de su potencial, principalmente por el desempeño negativo del sector minero energético y la construcción. El sector agrícola, el gasto de los hogares y del sector público fueron el motor de la economía durante el año.

El país cierra el año con grandes desafíos fiscales, se incumplió y levantó la regla fiscal, debido al mayor gasto del gobierno y un recaudo tributario por debajo de lo esperado, lo cual afectó de manera importante el mercado de deuda pública y llevó al gobierno a declarar la emergencia económica en diciembre. A lo largo del año crédito público realizó un gran programa de manejo de deuda local e internacional cuyas monetizaciones apreciaron el peso a lo largo del año.

A 31 de diciembre de 2025, el tipo de cambio cerró en \$3.757,08 pesos, lo que representa una apreciación de \$652,07 pesos (-14,8%) frente al cierre del año anterior.

## 1.3. Evolución Previsible de la Sociedad

Partiendo de la base establecida en la planeación estratégica y la proyección de cierre que se tenía para 2025, se definieron para la vigencia 2026, las siguientes premisas generales:

- » Primas totales para el 2026 de \$3.156.799 millones, apalancado en SOAT 38%, responsabilidad civil 14% y automóviles 9%.
- » Nivel de siniestralidad esperada para el 2026 del 75%.
- » Rentabilidad del portafolio de gestión del 8.5%, cifra que será monitoreada considerando los ajustes en los indicadores de mercado.
- » Revisión y definición de proyectos estratégicos para el 2025, dando continuidad a los proyectos normativos.
- » Se mantiene inversión en gastos tecnológicos facilitando los procesos de TI.

Estas premisas permiten estimar un comportamiento estable de los principales KPIs de la entidad, manteniendo su fortaleza patrimonial, solvencia.

Se espera que la inflación global continúe su descenso hacia los niveles objetivo de los bancos centrales de países desarrollados, no obstante, para EE.UU. el camino al 2% puede tardar un año más, por lo cual el mercado espera sólo una reducción de tasas en junio de 2026 y asigna una poca probabilidad a una segunda bajada en diciembre.

La tensión monetaria en Japón ha conducido a una fuerte subida en las tasas de rendimiento de los bonos de larga duración de este país, y podría generar un efecto cadena en la deuda soberana global.

En Colombia, luego del incremento del salario mínimo las expectativas de inflación subieron más de 200pbs,

ahora se espera una inflación de 6,40% para 2026, moderada gracias a la potencial reducción en los precios de la gasolina y la apreciación del tipo de cambio.

Por otro lado, se espera que la economía colombiana crezca 2,8% en 2026 y 2027. No obstante, el país enfrenta importantes retos fiscales debido al alto gasto del gobierno, el bajo recaudo tributario, el alto déficit fiscal, el crecimiento de la deuda, y el levantamiento de la regla fiscal.

En línea con lo mencionado, se mantendrá una estrategia de perfil moderado, a través de la búsqueda de oportunidades puntuales que permitan optimizar la rentabilidad del portafolio gestionable.

Para el portafolio de inversiones locales, el mercado espera que el Banco de la República incremente su tasa de intervención durante 2026 a 11,75%. Este escenario de inflación y tasas de interés plantea la necesidad realizar inversiones en títulos de renta fija indexada a IBR e IPC, y una estrategia de clasificar inversiones al vencimiento. Por otro lado, el mercado de renta variable local se encuentra en tendencia alcista y pudiera presentar correcciones por el ambiente electoral y el impacto tributario de la emergencia económica

sobre las utilidades y flujo de caja de las empresas, sin embargo, aún se presentan oportunidades de mediano y largo plazo.

En el portafolio internacional, el contexto de mercado seguirá sujeto a las decisiones de los bancos centrales de las economías desarrolladas, principalmente en Japón. La estrategia de inversión se concentrará en aprovechar las buenas tasas en emisores extranjeros con grado de inversión principalmente en Latam. Se espera que el peso-dólar continúe apreciándose en 2026 y presente volatilidad durante el período electoral.

En línea con la Política de Inversión Responsable, La Previsora continuará incrementando el saldo de inversiones con componente ASG, con el objeto de avanzar paulatinamente en la descarbonización del portafolio.

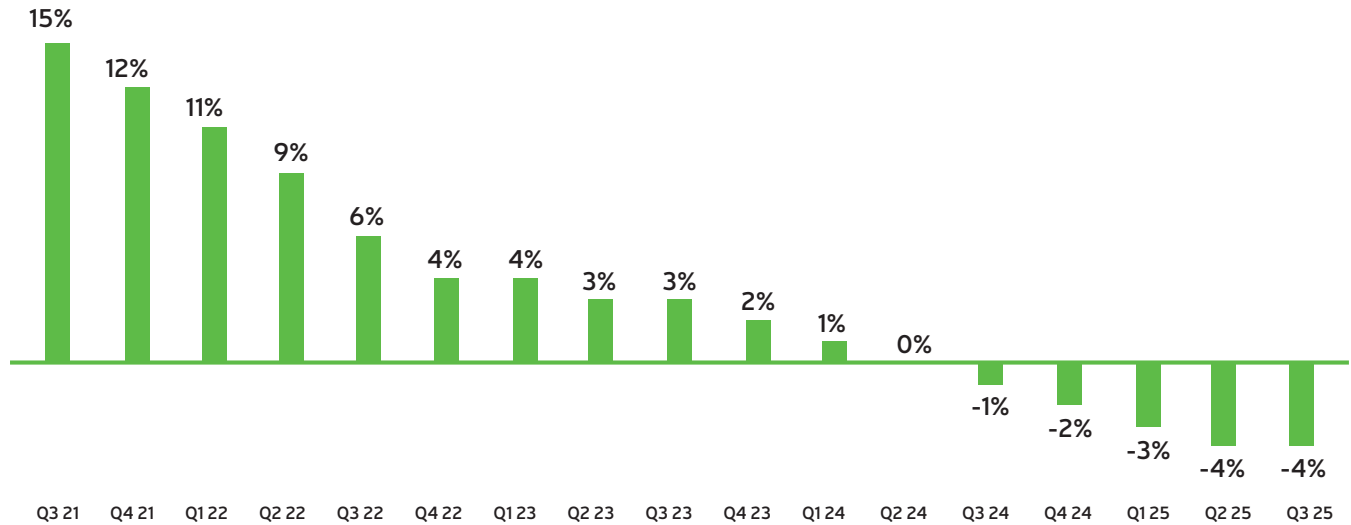
La Aseguradora frente a cambios en las condiciones económicas se ajusta progresivamente gracias a la diversificación en la composición por ramos de seguros de su portafolio, y la búsqueda de clientes en los diferentes sectores de la economía. Adicionalmente, la Aseguradora cuenta con un portafolio de inversiones financieras diversificadas en activos locales e internacionales, con las coberturas necesarias frente a fluctuaciones del mercado, manteniendo durante el año 2025 excelentes resultados, que espera sean estables para 2026, y ajustando temas internos.

## 1.4. Industria Aseguradora (Mundial y en Colombia)

Luego de un escenario marcado por pérdidas significativas e históricas hasta inicios del año 2024, en el año 2025 se comienza a ver una tendencia mundial de mejora en los precios de seguros para los asegurados esto producto de un mayor dinamismo en la oferta de las aseguradoras sumado a una mejora importante de capacidad del mercado reasegurador que ha visto por primera vez en años una reducción en la siniestralidad global en casi todas las líneas de negocio y que permite dar al asegurado la posibilidad de contratar mayores protecciones para sus riesgos expuestos a un mejor precio con beneficios técnicos en sus coberturas, este dinamismo en movimiento de tasas se puede ver en el siguiente gráfico:



### Cambio en la tarifa compuesta global de seguros



Fuente: MARSH informe digital mercado mundial de seguros

En Colombia para el año 2025, se ha presentado como el resto del mundo una tendencia marcada y general de tarifas de seguros a la baja en todas las líneas de negocios en especial en el segundo semestre, producto de mejores resultados en la siniestralidad general del mercado, el ingreso de nuevos actores en segmentos ya existentes y una mayor capacidad del mercado de reaseguros que han influido en disminuciones con

mayor gradualidad en programas con alto componente de reaseguro facultativo. Así mismo en las líneas asociadas directamente con el entorno macroeconómico del país como los seguros de cumplimiento o todo riesgo construcción el tamaño del mercado se ha visto reducido de forma importante porque estos segmentos de la economía no han generado el dinamismo necesario para convertirse en pilar de generación de negocio.

## 1.5. Hechos Ocurridos Después del Periodo sobre el que se Informa

La Aseguradora no ha conocido hechos posteriores que impacten los estados financieros separados entre 31 de diciembre de 2025 y la fecha de aprobación de estos, salvo el siguiente hecho que no implica ajuste en los estados financieros a diciembre de 2025:

El Decreto 1474 del 29 de diciembre por el cual se adopta medidas tributarias para atender los gastos del presupuesto general de la Nación incrementó la sobretasa del impuesto de renta y complementarios, pasando de 5% a 15%, lo que implica que la tarifa del impuesto de renta llegaría a un 50%. Esta tarifa se aplicó para cuantificar el impuesto diferido al cierre de 2025 a las diferencias temporarias susceptibles de realizarse en el año gravable 2026 una vez efectuados los análisis por cada una de las partidas.

A finales de enero de 2026 la Corte Constitucional suspende provisionalmente el Decreto el cual no tiene efecto retroactivo sino prospectivo, puesto que este estaba completamente vigente al cierre del año 2025. En consecuencia, esto se constituye como un hecho ocurrido después del periodo sobre el que se informa que no implica ajuste a los Estados financieros de diciembre de 2025. La estimación de la aplicación de la tasa genera una menor recuperación del gasto por un valor de \$3.354 millones, efecto que se reflejará en el cálculo del impuesto diferido del año 2026.

## 1.6. Transacciones con partes relacionadas

La Aseguradora es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente y hace parte del Grupo Bicentenario a partir del 6 de junio de 2023 de acuerdo de acuerdo con la transferencia de acciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a favor del Grupo Bicentenario S.A. mediante oficio con radicado Expediente 2618/2023/OFI del 20 de junio de 2023. Su capital está dividido en acciones a un nominal de \$100 cada una.

Se consideran partes relacionadas de La Aseguradora las subsidiarias, asociadas, negocios conjuntos, incluyendo las subsidiarias de las asociadas y negocios conjuntos,

Grupo Bicentenario y las empresas que hacen parte de este, el personal clave de la gerencia, así como las entidades sobre las que el personal clave de la gerencia puede ejercer control o control conjunto y los planes de beneficios post-empleo para beneficio del personal clave de la gerencia.

A continuación, se presenta el valor total de las transacciones realizadas por La Aseguradora con sus partes relacionadas durante el periodo correspondiente.

<b>Activo:</b>		
	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>Primas por recaudar</b>		
Miembros de Junta	2	-
Directivos (1)	76	89
Empresas del Grupo Bicentenario	3.306	2.88
<b>Total</b>	<b>3.384</b>	<b>2.977</b>

<b>Otros activos</b>		
	<b>2025</b>	<b>2024</b>
Préstamos a personal directivo (3)	454	370
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>370</b>

<b>Pasivo:</b>		
	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>Reserva de siniestros</b>		
Accionistas	303	88
Empresas del Grupo Bicentenario (2)	18.413	12.150
Subsidiarias	168	96
Directivos	9	6
<b>Total</b>	<b>18.893</b>	<b>12.340</b>

<b>Ingresos:</b>		
	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>Primas</b>		
Miembros de Junta	6	3
Empresas Grupo Bicentenario (2)	95.527	68.110
Directivos	266	252
Subsidiarias	541	4.141
<b>Total</b>	<b>96.340</b>	<b>72.506</b>

<b>Gastos:</b>		
	<b>2025</b>	<b>2024</b>
<b>Siniestros pagados</b>		
Accionistas	(751)	(384)
Directivos	(83)	(15)
Empresas Grupo Bicentenario (2)	(33.421)	(33.838)
Subsidiarias	(14)	(10)
<b>Gastos de personales directivos</b>		
Honorarios junta directiva	(694)	(782)
<b>Total</b>	<b>(64.944)</b>	<b>(60.577)</b>

Las transacciones entre La Aseguradora y sus partes relacionadas, se realizan en condiciones equivalentes a las que existen en transacciones entre partes independientes, en cuanto a su objeto y condiciones.

No existen operaciones con accionistas que poseen menos del 10% del capital social, en cuantía igual o superior al 5% del Patrimonio Técnico.

1. Para las primas por recaudar de empleados de La Aseguradora, se tiene establecido una forma de pago a 10 cuotas sin financiación, para los ramos de autos y previhogar.
2. A partir del año 2023, se incluyen como parte relacionada las empresas que hacen parte del Grupo Bicentenario, adicionalmente en el 2024 se incluyeron las partes relacionadas del Fondo Nacional del Ahorro según lo establecido en el Decreto 1962 de 2023 donde La Aseguradora actúa como accionista.
3. Corresponde a directivos que fueron beneficiados con créditos hipotecarios y reparaciones locativas para cuando su tipo de vinculación era como funcionarios convencionales.







PREVISORA  
SEGUROS

# Capítulo

# 2

Nuestra  
Compañía

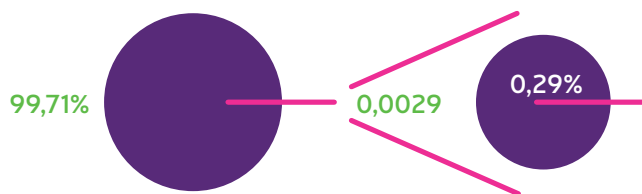




## 2.1. Gobierno Corporativo

Previsora Seguros es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas Industriales y Comerciales del Estado, contando con autonomía administrativa y capital independiente, se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Sociedad se rige por un conjunto de reglas que regulan las relaciones entre sus distintos órganos de gobierno y los grupos de interés, señalando la asignación coordinada de deberes y responsabilidades en las distintas instancias que garanticen el adecuado gobierno de la compañía. Es así como, la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Presidencia son los órganos de dirección y administración, sus funciones se encuentran reguladas por los Estatutos Sociales reformados y aprobados por la Asamblea General de Accionistas el 18 de marzo de 2025 y sus actuaciones se desarrollan con arreglo a los principios de disciplina,



### Participación accionaria Previsora S.A:

ENTIDADES	PARTICIPACIÓN ACCIONARIA
GRUPO BICENTENARIO SAS	99.71%
DEMÁS ACCIONISTAS MINORITARIOS (223)	0.29%
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN ACCIONARIA</b>	<b>100.00%</b>

transparencia, independencia y responsabilidad.

### Principales fortalezas de nuestro Gobierno Corporativo:

Asamblea General de Accionistas: Durante la vigencia 2025 se mantuvo una interacción constante entre la administración y el máximo órgano de administración. Además de los temas de vital importancia tratados en la Asamblea Ordinaria de Accionistas tales como la aprobación de los estados financieros, aprobación de distribución de utilidades y designación de miembros de Junta Directiva, se realizaron dos Asambleas extraordinarias dentro del marco legal de convocatoria y participación de cada uno de los accionistas de la compañía, estas reuniones se enfocaron en la designación de Miembros de Junta Directiva, esto con el fin de mantener un cuerpo colegiado competitivo.

### Funciones Generales del Gobierno Corporativo y sus principales aportes:

- » Creación y/o actualización de documentos de Gobierno Corporativo.
- » Adopción de las políticas de Buen Gobierno Corporativo aplicándolas en la actualización de los Estatutos Sociales.
- » Énfasis en el compromiso ético, cumplimiento de la legislación, mejoramiento continuo de los procesos, autonomía con enfoque, coherencia estratégica, posición de riesgo correctamente administrado e incorporación de prácticas sostenibles con el medio ambiente y la comunidad.

### Composición Junta Directiva:

Igualmente, el Decreto 1510 del 19 de noviembre de 2021, emitido por el Ministerio de Hacienda, adiciona los capítulos 3, 4, 5, 6 Y 7 al Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público<sup>1</sup>. El decreto busca fomentar las prácticas de buen gobierno siguiendo los lineamientos de los Planes Nacionales de Desarrollo y establece las reglas para la gestión de la propiedad de la Nación con la finalidad de generar valor económico y social, garantizar el uso eficiente y adecuado de los recursos de inversión y fomentar mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Se viene realizando un trabajo conjunto con la Dirección General de Participaciones Estatales (DGPE) para implementar los cambios, especialmente respecto del Código de Propiedad de dicho Ministerio, el cual establece los criterios que guiarán el comportamiento de los Gestores de Propiedad,

para que impulsen de manera correcta la gestión de los recursos invertidos por las Entidades Propietarias en las Empresas Receptoras (Previsora Seguros).

De igual manera el Decreto 1962 de 2023, establece la homogeneización las disposiciones que regulan la gobernanza y los regímenes de las entidades públicas de servicios financieros, estableciendo de esa manera la composición de las juntas directivas, en los siguientes términos:

(...) “ARTÍCULO 2. Composición de Juntas Directivas. Las Juntas Directivas de las entidades subordinadas al Grupo Bicentenario S.A.S., estarán conformadas

por un número impar de miembros entre cinco (5) y nueve (9), todos los cuales serán miembros principales, sin suplentes. Por lo menos el 25% deberán ser independientes y el 30% mujeres. La Asamblea General de Accionistas de cada entidad determinará, de conformidad con los lineamientos que para el efecto imparta el Gobierno nacional, a través de reforma estatutaria, la composición de su Junta Directiva, garantizando un (1) renglón a los empleados de la respectiva entidad, que estará exceptuado de cumplir con lo dispuesto en el primer inciso del numeral 3 del artículo 73 del Decreto Ley 663 de 1993.” (...)

REGLÓN	PRINCIPAL
1	ANA KARENINA AGUILERA ELY
2	NATALIA RINCÓN JAIMES
3	ANGELA CAROLINA AMAYA VARGAS
4	DIEGO FERNANDO HUERTAS ORTIZ
5	VACANTE
6	LUIS ALBERTO BOTERO GUTIÉRREZ
7	OSCAR ALEXIS RUIZ DIMATE (Representante de los Empleados)

## En concordancia con lo anterior la conformación de la Junta es la siguiente:

### Perfiles Miembros de Junta Directiva:

**Dra. Ana Karenina Aguilera Ely**



**Perfil Académico**

- ✓ Abogada
- ✓ Profesional de la Universidad Manuela Beltrán
- ✓ Especialista en Derecho Administrativo
- ✓ Magister en Dirección de Instituciones Educativas

**Miembro patrimonial**



**Perfil Profesional**

- ✓ Asesora del Ministerio de Hacienda y crédito Público. (1 año y 7 meses).
- ✓ Asesora del Departamento Nacional de Planeación. (10 meses).
- ✓ Contratista de la Agencia Nacional de Tierras. (5 meses).
- ✓ Contratista de la Secretaría de Educación del Distrito. (2 años y 11 meses).
- ✓ Contratista de la Secretaría Distrital de Movilidad. (2 años y 3 meses).
- ✓ Contratista en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. (4 meses).
- ✓ Contratista de la Unidad de Restitución de Tierras. (2 años y 4 meses).
- ✓ Contratista de la Universidad de Cundinamarca. (1 año y 6 meses).
- ✓ Contratista de Jefatura De Ingenieros Ejército Nacional. (1 mes).
- ✓ Contratista de Estrategia Y Consultoría SAS. (3 meses).
- ✓ Contratista de Unigranadinos. (3 años y 5 meses).

**Dra. Natalia Carolina Rincón Jaimes**



**Perfil Académico**

- ✓ Economista
- ✓ Profesional en Finanzas y Comercio Internacional
- ✓ Maestría en Finanzas Cuantitativas



**Miembro patrimonial**



**Perfil Profesional**

- ✓ Asesora de la Dirección General de Participaciones Estatales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público ( 2 años y 1 mes).
- ✓ Miembro de Junta Directiva de Gestión Energética S.A. ESP. (3 años y 11 meses).
- ✓ Asesora del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (4 años y 4 meses).
- ✓ Directora General Encargada de Participaciones Estatales en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (1 mes).
- ✓ Delegada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (5 años y 2 meses).
- ✓ Actuario en Formación en la Compañía de Seguros Bolívar S.A. (1 año y 3 meses).
- ✓ Asesor Ejecutivo de Finanzas en la Compañía de Seguros Bolívar S.A. (1 año y 4 meses).

**Dra. Ángela Carolina Amaya Vargas**



**Perfil Académico**

- ✓ Abogada
- ✓ Máster en Dirección y Administración de Empresas
- ✓ Especializaciones en Gestión Pública y Derecho Público



**Miembro patrimonial**



**Perfil Profesional**

- ✓ Sustanciadora de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones. 12 años y 10 meses).
- ✓ Sustanciadora de la Fiduciaria La Previsora S.A. (9 meses).
- ✓ Jefe de la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (1 año y 6 meses).
- ✓ Contratista en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (8 meses).
- ✓ Integrante de la UTL del Senado de la República (3 años y 6 meses).
- ✓ Contratista del Gintep. (10 meses).
- ✓ Contratista del Colegio Mayor de Antioquia. (8 meses).
- ✓ Sustanciadora de la Caja Nacional De Previsión Social Eice (1 año y 9 meses).
- ✓ Abogada en la firma Largacha - Garzon Abogados. (3 meses).
- ✓ Abogada en la firma Bernal-Bermúdez. (2 años y 3 meses).

**Dr. Diego Fernando Huertas Ortiz (Vicepresidente)**



**Perfil Académico**

- ✓ Ingeniero Electrónico
- ✓ Especialista en Docencia Universitaria
- ✓ Maestría en Administración en Tecnologías de la Información



**Miembro patrimonial**



**Perfil Profesional**

- ✓ Asesor Comercial en Strates Consulting International (8 meses).
- ✓ Consultor en Transportadora de Valores RAF (1 año y 6 meses).
- ✓ Asesor en la Contraloría General de la República (1 mes).
- ✓ Gerente Comercial en Britel de Colombia S.A.S. (5 años y 6 meses).
- ✓ Director General - CEO en Britel de Colombia S.A.S. (3 años y 1 mes).
- ✓ Contratista en el Comando General de las Fuerzas Militares (6 meses).
- ✓ Jefe de Oficina Asesora de 472 Servicios de Envíos de Colombia (2 años y 1 mes).
- ✓ Vicepresidente de 472 Servicios de Envíos de Colombia (2 años y 6 meses).
- ✓ Presidente de 472 Servicios de Envíos de Colombia (10 meses).
- ✓ CEO en Tecnologías Convergentes TECCIS Ingeniería y Soluciones (4 años y 7 meses).

**Dr. Luis Alberto Botero Gutiérrez  
(Presidente)**

**Perfil Académico**

- ✓ Abogado
- ✓ Especializaciones en Derecho Administrativo y en Responsabilidad y Seguros
- ✓ Maestría en Seguridad Social, Formación en Juntas Directivas, Business Law


**Miembro  
patrimonial**

**Perfil Profesional**

- ✓ Abogado independiente. (6 años y 2 meses).
- ✓ Socio y Abogado de la firma Enfoque Jurídico Abogados. (6 años y 11 meses).
- ✓ Socio y Abogado de la firma Tamayo Asociados. (2 años y 10 meses).
- ✓ Gerente Corporativo Nacional de Asuntos Legales del Grupo SURA. (5 años y 10 meses).
- ✓ Gerente de Asuntos Legales de la EPS Sura. (2 años y 11 meses).
- ✓ Secretario General, Gerente General y de Asuntos Legales de la ARL Sura. (8 años y 11 meses).
- ✓ Abogado y Jefe de Personal de la Compañía Suramericana de Seguros S.A. (5 años y 11 meses).
- ✓ Jefe de Personal en Almacenes Éxito. (1 año y 11 meses).

**Dr. Oscar Alexis Ruiz Dimate**

**Perfil Académico**

- ✓ Profesional Administrador de Sistemas e Informática
- ✓ Especialista en Gestión Empresarial
- ✓ Miembro elegido por los empleados


**Miembro  
patrimonial**

**Perfil Profesional**

Los siguientes cargos fueron desempeñados dentro de La Previsora S.A. Compañía de Seguros:

- ✓ Técnico Subgerencia de Selección y Desarrollo (6 años y 6 meses).
- ✓ Profesional en la Oficina de Administración de Riesgos y Control de Pérdidas (1 año).
- ✓ Profesional Subgerencia de Gestión de Procesos (3 años y 8 meses).
- ✓ Especialista Subgerencia de Estrategia y Proyectos (2 años).
- ✓ Especialista Subgerencia de Transformación Digital (1 año).
- ✓ Especialista Gerencia de Planeación (3 años y 6 meses).

**COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA:**
**Comité de Estrategia y Gobierno**

El Comité de Estrategia y Gobierno tiene como función principal analizar y evaluar, dentro de su marco de competencias, el cumplimiento del marco estratégico de la entidad, así como apoyar el desarrollo y fortalecimiento de las líneas de negocio actuales y futuras. A través de este comité, se debe garantizar que sus miembros comprendan plenamente la estructura organizacional, los objetivos estratégicos, los modelos operativos, las funciones de la compañía y las normativas aplicables a su gestión.

**Miembros:**

- Diego Fernando Huertas Ortiz.
- Ana Karenina Aguilera Ely.
- Oscar Alexis Ruiz Dimate.

**Vigencia 2025:**

- 12 sesiones ordinarias.

## Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos tiene como objetivo principal apoyar y asesorar a la Junta Directiva y a la Presidencia, en la administración integral de los riesgos inherentes a las actividades de la Compañía. Por tanto, el Comité hará seguimiento a los sistemas de administración de riesgos de:

- Mercado (SARM), Crédito (SARC).
- Liquidez (SARL).
- Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
- Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- Operativo (SARO),
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI),
- Plan de Continuidad del Negocio (PCN).
- Marco de Apetito de Riesgo (MAR).

### Miembros:

- Ana Karenina Aguilera Ely.
- Angela Carolina Amaya Vargas.
- Luis Alberto Botero Gutiérrez.

### Vigencia 2025

- 12 sesiones ordinarias.

## Comité Financiero

El Comité Financiero tiene como objetivo principal apoyar y asesorar a la Junta Directiva y a la Presidencia, en la gestión financiera de la compañía inherentes a las actividades de inversión, gestión de fondos, definición del presupuesto, análisis, supervisión y monitoreo de las cifras de los estados financieros, evaluación de la operación fiscal y manejo adecuado de la cartera de la Compañía.

### Miembros:

- Natalia Rincón Jaimes.
- Diego Fernando Huertas Ortiz.
- Oscar Alexis Ruiz Dimate.

### Vigencia 2025

- 12 sesiones ordinarias.
- 1 sesión Extraordinaria.

## Comité de Auditoría

El comité de auditoría tiene como objetivo principal apoyar y asesorar a la Junta Directiva y a la Presidencia, en la vigilancia de la gestión y la efectividad del Sistema de Control interno de La Previsora S.A. Aprobará y supervisará el cumplimiento del programa de auditoría interna y velará por que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en el marco legal, tomando las determinaciones a que haya lugar.

### Miembros:

- Natalia Rincón Jaimes.
- Luis Alberto Botero Gutiérrez.

### Vigencia 2025

- 6 sesiones ordinarias

## GESTIÓN MÁS REPRESENTATIVA DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO.

En cuanto a las gestiones de Gobierno corporativo, es importante mencionar la reforma estatutaria realizada en la vigencia 2025, implementando las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta las directrices del Grupo Bicentenario, de igual manera en la vigencia 2025 se implementó al cien por ciento la desmaterialización de acciones quedando esto en custodia del proveedor Deceval. De igual manera se realizó la actualización del código de ética de la compañía el cual se actualizó con las normas vigentes respecto a este tema.

En este sentido se presenta a continuación un resumen de los temas más relevantes que fueron aprobados y revisados por la Junta Directiva en la vigencia 2025, esto identificando las actuaciones que se realizaron por cada sesión de Junta Directiva, aclarando que en la vigencia 2025, se cumplió a cabalidad el cronograma propuesto de sesiones de Junta esto en los siguientes términos:

- **Sesiones Ordinarias de Junta Directiva:**  
12 sesiones en la vigencia 2025.
- **Sesiones Extraordinarias de Junta Directiva:**  
2 sesiones en la vigencia 2025.

ACTA	FECHA	GESTIÓN REALIZADA
1209	30/01/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización adición contrato de la Empresa de Servicios Temporales.</li> <li>• Aprobación de la Estrategia de Inversiones I semestre de 2025.</li> <li>• Aprobación renovación del programa de reaseguro de la compañía.</li> <li>• Aprobación del Rediseño de la Planta de la Previsora S.A.</li> <li>• Aprobación apertura del proceso de invitación abierta del contrato de vigilancia.</li> </ul>
1210	26/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de información que se presentó en la Asamblea de Accionistas de la vigencia 2025.</li> </ul>
1211	27/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación Planes de Acción Instrucciones SFC.</li> <li>• Aprobación adición y prórroga contrato 041-2022 servicio de vigilancia humana y medios tecnológicos a nivel nacional y casa matriz.</li> </ul>
1212	27/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación designación Oficial de Cumplimiento Principal SARLAFT.</li> <li>• Aprobación beneficios Póliza de Directivos.</li> <li>• Aprobación Contrato Interadministrativo de Mensajería.</li> </ul>
1213	24/04/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación adición Contrato 095-2023 Fabrica de Software.</li> <li>• Aprobación Plan de Capacitación Internacional Mutuamente.</li> </ul>
1214	22/05/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación incremento salarial Directivos.</li> <li>• Aprobación metodología Cupos de inversión.</li> <li>• Aprobación procesos de contratación servicio integral de equipos de cómputo y gestión de servicios de TI.</li> <li>• Solicitud de autorización viaje a capacitación internacional en seguros de vida en Costa Rica.</li> </ul>
1215	26/06/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación proceso de contratación firma de auditoría interna.</li> <li>• Aprobación Cupos del sector Real.</li> <li>• Aprobación modificación de Manuales SARLAFT y SIAR.</li> </ul>
1216	31/07/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación estrategia semestral de inversiones segundo semestre.</li> <li>• Aprobación Manual SARO.</li> <li>• Aprobación viaje de presentación ante reaseguradores, resultados y estrategia de los contratos RC.</li> </ul>

<b>1217</b>	28/08/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación del Contrato de licenciamiento de Office.</li> <li>● Aprobación de la modificación del Manual de Contratación de La Previsora S.A Compañía de Seguros.</li> <li>● Aprobación Política Circular 003 de 2024, Grandes Exposiciones.</li> <li>● Aprobación Cupos Acciones.</li> <li>● Aprobación Perfil de Riesgos (SARO).</li> </ul>
<b>1218</b>	29/09/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación castigos de cartera morosa.</li> <li>● Aprobación apertura contrato Empresa Servicios Temporales Suministro de Personal en Misión.</li> </ul>
<b>1219</b>	30/10/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación Validación Rediseño Institucional.</li> <li>● Aprobación cupos de inversión.</li> <li>● Aprobación modificaciones al Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.</li> <li>● Aprobación contratación directa soporte y mantenimiento aplicativo CORE SISE.</li> <li>● Aprobación reapertura proceso de contratación licenciamiento de Office 365.</li> <li>● Aprobación del estatuto de auditoría.</li> <li>● Aprobación castigos de cartera.</li> <li>● Aprobación comisión al exterior.</li> </ul>
<b>1220</b>	27/11/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación Presupuesto 2026.</li> <li>● Aprobación cupos de inversión.</li> </ul>
<b>1221</b>	04/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación Presupuesto 2026.</li> </ul>
<b>1222</b>	18/12/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprobación, Póliza hospitalización y Cirugía funcionarios convenionados y Pensionados de la Previsora S.A.</li> <li>● Aprobación adición y prórroga contrato 046-2023 Business Process Outsourcing BPO.</li> <li>● Aprobación Plan de Trabajo y Cronograma de sesiones Junta Directiva, Comités de apoyo vigencia 2026.</li> </ul>

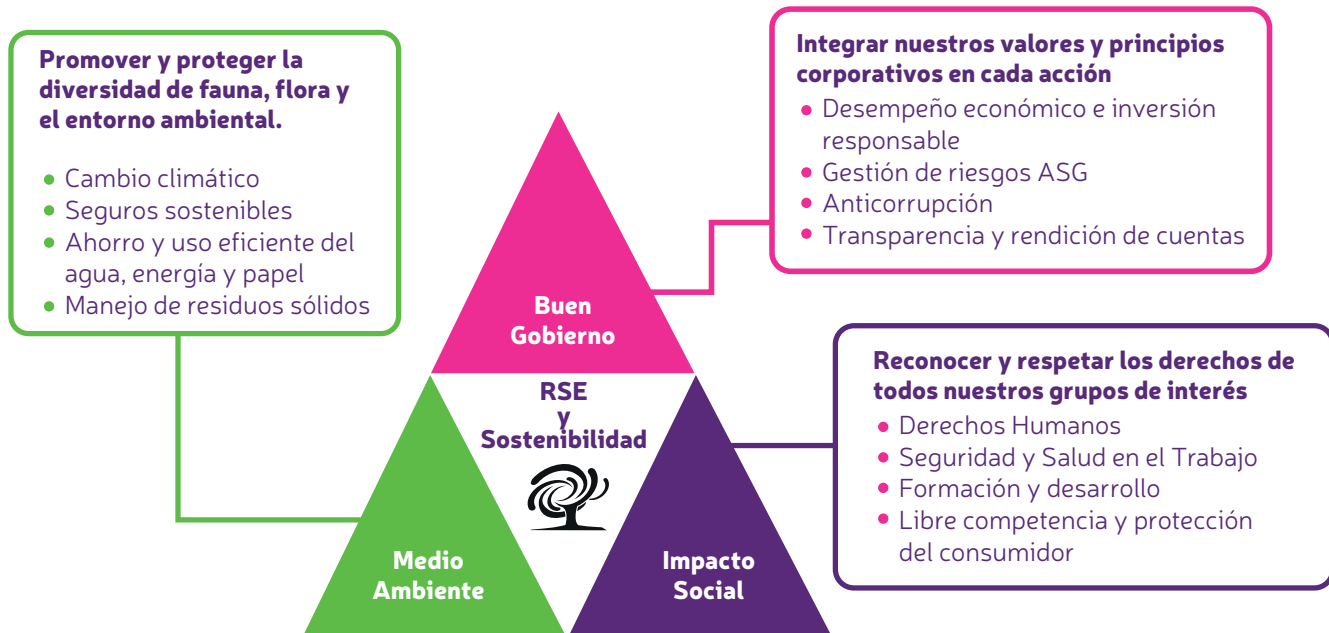
## 2.2. Responsabilidad Social

La Previsora S.A. ha venido fortaleciendo de manera progresiva su enfoque en sostenibilidad y gestión de asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza, incorporando nuevas prácticas, cumplimiento normativo, estándares y espacios de participación que reflejan una evolución constante.

Desde los primeros avances en 2016, con la adhesión al Pacto Global, hasta las acciones más recientes, la compañía ha ampliado su entendimiento, profundizado sus iniciativas y consolidado una ruta más estratégica y articulada.

Este recorrido evidencia cómo el compromiso institucional ha madurado, integrando tendencias globales, fortaleciendo la relación con los grupos de interés y posicionando la sostenibilidad como un eje fundamental para la toma de decisiones y el futuro de la organización.

La estrategia de RSE y Sostenibilidad en Previsora se basa en la incorporación de criterios ASG: Ambientales, Sociales y de Gobernanza con la identificación de los temas materiales:



### MATRIZ MATERIALIDAD 2025.

La matriz de materialidad es una herramienta que ayuda a identificar los temas más importantes para la empresa y sus grupos de interés, teniendo en cuenta sus expectativas y el impacto en el negocio. Sirve para enfocar los esfuerzos en los asuntos que generan valor, fortalecen la sostenibilidad y orientan la toma de decisiones. Durante la vigencia 2025 se analizaron las expectativas de clientes, proveedores, intermediarios y agremiaciones, contrastándolas con los temas priorizados por la alta dirección y las percepciones de los empleados. Este ejercicio permitió construir la matriz de materialidad, que refleja la relevancia

de los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) para la compañía y sus grupos de interés.

Como temas de mayor importancia para la organización se identificaron: anticorrupción, reputación corporativa, gestión de riesgos y oportunidades ASG, diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, transición energética, protección de la biodiversidad, reducción del consumo de agua y energía, gestión de residuos bajo principios de reducir, reciclar y reutilizar, huella de carbono y eco innovación.

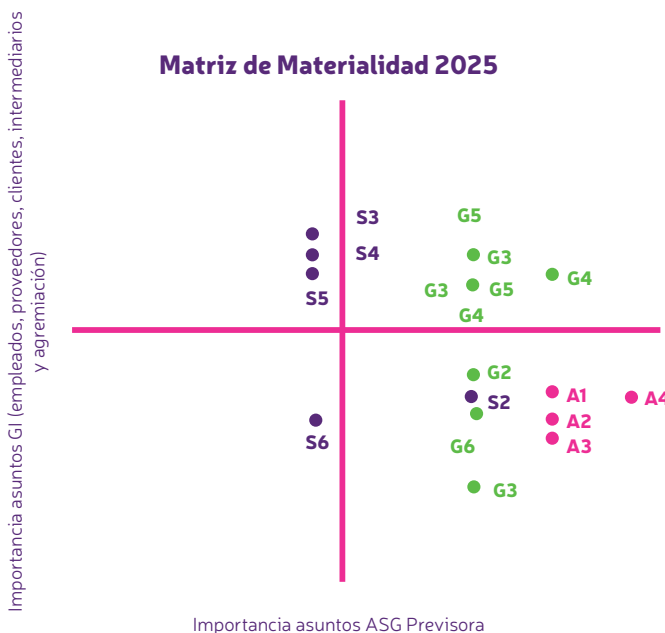


Los temas con alta relevancia, tanto para la compañía como para los grupos de interés fueron: buen gobierno y cumplimiento, competencia leal, inversión y financiamiento responsable, ciberseguridad e innovación y digitalización. Los grupos de interés priorizaron especialmente asuntos como la libertad de asociación, la formación y educación, una oferta de valor orientada

a la retención y fidelización del talento humano, y el adecuado tratamiento de los datos personales.

Finalmente, aunque no presentan impactos significativos en ambas dimensiones, se identificaron temas que requieren seguimiento y gestión continua, como la relación y el trabajo con comunidades locales o étnicas.

- G1 Buen gobierno y cumplimiento
- G2 Anticorrupción
- G3 Competencia leal
- G4 Inversión y financiamiento responsable
- G5 Ciberseguridad
- G6 Innovación y digitalización
- G7 Reputación Corporativa
- G8 Gestión de riesgos y oportunidades ASG
- S1 Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
- S2 Libertad de asociación
- S3 Formación y educación
- S4 Oferta de valor para la retención y fidelización del Talento Humano
- S5 Tratamiento de datos personales
- S6 Relación y gestión de comunidades locales y étnicas
- A1 Transición energética
- A2 Protección a la biodiversidad
- A3 Reducción consumo agua y energía
- A4 Reducir, reciclar y reutilizar los desechos
- A5 Huella de carbono
- A6 Ecoinnovación



### GESTIÓN DE RIESGOS ASG.

En el 2025 la compañía participó activamente en las mesas de trabajo relacionadas con la Circular Externa 015 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la cual establece lineamientos para que las entidades vigiladas identifiquen, evalúen, gestionen y divulguen los riesgos ambientales y sociales, incluidos los riesgos climáticos, como parte integral de sus sistemas de administración de riesgos.

De manera complementaria, la compañía inició su participación en el curso de la Escuela de Sostenibilidad de Fasecolda “Mejores prácticas para la elaboración del plan de implementación sobre gestión de riesgos ambientales y sociales incluidos los climáticos (ASC)”, con el propósito de estructurar el plan de trabajo exigido por la SFC.

Este proceso se viene articulando al interior de la compañía con los avances desarrollados desde 2024 en la matriz de riesgos ASG de Previsora, en la cual se analizaron 40 riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, de los cuales 23 fueron priorizados con valoración alta o extrema, debido a su probabilidad de ocurrencia y al impacto significativo que podrían generar en los perfiles de empleador, asegurado e inversionista.

### COMITÉ RSE Y SOSTENIBILIDAD.

En 2025, se realizaron las sesiones trimestrales, en total 4 encuentros, del Comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad, destacando la gestión y articulación de los temas con cada área de la compañía.

### SEMANA RSE 2025.

La Semana RSE y Sostenibilidad 2025, realizada del 21 al 24 de octubre, tuvo un impacto altamente positivo, alcanzando un 89% de impacto general, reflejo de la alta participación y satisfacción de los colaboradores.

Durante la Semana se abordaron temas como: objetivos de desarrollo sostenible en la estrategia de las empresas, las iniciativas y avances de Previsora en sostenibilidad, el ABC de las finanzas sostenibles y las inversiones responsables de Previsora, economía circular, la taxonomía verde y el desarrollo de seguros sostenibles de Previsora.

Se logró una asistencia del 67% del total de trabajadores de Previsora, con una calificación promedio de 4.9 sobre 5, evidenciando una excelente percepción de las jornadas.

El 97% de los participantes manifestó haber comprendido adecuadamente los temas abordados, y el 93% calificó de manera positiva la Semana de RSE y Sostenibilidad, destacando el valor de los aprendizajes obtenidos.

La jornada contó con el apoyo del Pacto Global, permitiendo que la Semana RSE y Sostenibilidad 2025 permita consolidar una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad, el aprendizaje y la responsabilidad social.



## VOLUNTARIADO CORPORATIVO “ASEGURANDO SUEÑOS”

El programa “Asegurando Sueños” tiene un propósito claro: fortalecer la responsabilidad social de nuestra empresa, promoviendo el compromiso de nuestros colaboradores en iniciativas sociales, educativas y ambientales que mejoren la calidad de vida de nuestras comunidades.

Trabajamos en tres áreas de acción clave:

- Educación y Formación: Apoyamos el desarrollo educativo y la inclusión financiera.
- Medio Ambiente: Promovemos el cuidado y preservación de nuestro entorno.
- Desarrollo Comunitario: Impulsamos proyectos que fomenten el bienestar colectivo.

En el 2025, Gracias al compromiso y entrega de los voluntarios, se llevaron a cabo acciones que impactaron a diferentes comunidades:

- Donación de 250 kilos de alimentos y más de 1.000 artículos de higiene y limpieza para las víctimas del Catatumbo.
- Celebración Día de los Niños en la Fundación Sol en los Andes, llenando de color e ilusión el corazón de 11 niños y sus familias.
- Apoyo con recursos y tiempo a la Fundación Tapa: se recolectaron 420 kg de comida que beneficiaron a 160 perros, y 20 voluntarios participaron en una sensibilización sobre el cuidado responsable de las mascotas y compartieron su tiempo y energía, haciendo de la jornada una experiencia profundamente significativa.
- Jornada de voluntariado ambiental en los puntos ecológicos de Previsora, donde con apoyo de los voluntarios se realizó una actividad lúdica por piso, enseñando la correcta clasificación de los desechos y basuras y la importancia de su adecuada disposición final. En total participaron de la actividad 220 empleados.
- Alfabetización digital dirigida a los adultos de la tercera edad en la Fundación Provida con una participación del 10 voluntarios y 20 adultos mayores.
- Actividad de voluntariado con el ICBF en las sucursales de Medellín, Bucaramanga, Pasto, Ibagué y Villavicencio que permitió fortalecer el valor de la solidaridad y las acciones de RSE de la compañía impactando a 37 niños.

## BOLETÍN INFORMATIVO PREVISOSTENIBLE.

Para fortalecer la comunicación interna y promover una cultura de sostenibilidad, el boletín Previsostenible, continuó informando a todos en la compañía sobre los avances y logros en los temas de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. Este boletín fue enviado de manera mensual por medio de Comunicaciones Corporativas, con un total de 12 publicaciones durante el 2025.

## 2.3. Informe de Sostenibilidad

Mediante la actualización de la matriz de indicadores de sostenibilidad que diligencian las diferentes áreas de la compañía se realizó el informe de sostenibilidad 2024 con estándares GRI, TCFD y SASB. Este reúne los resultados e indicadores de gestión en aspectos de buen gobierno, económicos, ambientales y sociales.

Consulta el informe de sostenibilidad aquí:

[https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe\\_sostenibilidad\\_previsora\\_2024\\_vfinal](https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/informe_sostenibilidad_previsora_2024_vfinal)

### CAMPAÑA NUESTRO ACTUAR.

Durante 2025 se creó la campaña interna “Nuestro Actuar”, orientada a fortalecer la cultura de ética, transparencia y buen gobierno al interior de la organización.

Como eje central de esta iniciativa se desarrolló el libro Nuestro Actuar, una herramienta pedagógica que integra y resume los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo y del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, con el propósito de facilitar su comprensión, promover su apropiación por parte de los colaboradores y reforzar comportamientos alineados con los valores institucionales.

### SELLO DE SOSTENIBILIDAD CATEGORÍA ORO ICONTEC.

La compañía obtuvo el Sello de Sostenibilidad en la categoría Oro, tras ser evaluados bajo las tres dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y de gobernanza.

Dando como resultado en la dimensión social un 99,15 %, en gobernanza y economía un 95,72 %, y en la dimensión ambiental un 87,42 %, destacando el avance de la compañía en la implementación de iniciativas que impactan social y ambientalmente gracias a la articulación de las diferentes áreas, con oportunidades claras de mejora continua.



### CAPACITACIÓN A LÍDERES EMBAJADORES DE LA RSE EN SUCURSALES.

Cada sucursal cuenta con un líder embajador de RSE que apoya en promover las iniciativas de sostenibilidad. Por ello, se realizó una capacitación virtual para fortalecer el voluntariado corporativo, en la que se socializaron sus beneficios y el programa Asegurando Sueños, con el fin de alinear a todas las sedes en la planeación de acciones sociales con impacto local.

### ALIANZA POR LA SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR ASEGURADOR.

Desde el 2025, La Previsora forma parte de la alianza por la Sostenibilidad del Sector Asegurador.

Una iniciativa de Fasecolda que reúne a las aseguradoras del país en torno a un compromiso común: integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia del sector. Con la firma de este compromiso, la compañía continúa avanzando en el desarrollo sostenible integrando temas clave como el cambio climático, la biodiversidad, la inclusión financiera, la ciberseguridad y la prevención de catástrofes naturales.

## 2.4 Gestión Documental

### ADMINISTRAR LA DOCUMENTACIÓN.

En materia documental la compañía durante la vigencia 2025 consolidó el repositorio digital con los inventarios de gestión de todas las dependencias de la Compañía alineando la política de gestión documental.

Se fortaleció el programa de gestión documental - PGD con la creación de los programas de normalización de formas y formularios electrónicos, documentos vitales o esenciales, descentralizados, reprografía, documentos especiales.

Ingresa a producción el proceso de correo electrónico certificado al interior de la compañía, fortificando la comunicación digital e incursionando en la aplicación de nuevas tecnologías, así como el generar la estructura para la conformación de la nueva NAS con base en las tablas de retención documental vigentes.

### RETOS 2026.

Tras realizar el autodiagnóstico del Modelo de Gestión Documental y Administración de archivos- MGDA, se logra materializar la creación de las tablas de valoración documental TVD las cuales permitirán identificar, valorar y establecer los tiempos de retención y disposición final (eliminación o conservación permanente) de expedientes. Sus principales beneficios incluyen la optimización de espacios físicos/digitales, reducción de costos, cumplimiento legal y la salvaguarda del patrimonio documental histórico de la Compañía.

## 2.5. Gestión Ambiental

### HUELLA DE CARBONO.

Previsora adelanta la medición de la huella de carbono de manera anual, es así como llevó a cabo la medición de la huella de carbono para los alcances 1 y 2, y de manera parcial para el alcance 3, así:

- **Alcance 1:** Emisiones directas de GEI. Emisiones que provienen de la combustión de vehículos de gasolina y plantas eléctricas que son propiedad o son controlados por la organización. En este rubro también se incluyen fugas de gas refrigerante.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad consumida por la organización.
- **Alcance 3:** Emisiones asociadas a los desplazamientos aéreos nacionales e internacionales realizados por los funcionarios de la organización.

**Tabla: Huella de Carbono Corporativa 2024**

ALCANCE	CANTIDAD (t CO <sub>2</sub> eq)
Alcance 1	5.03
Alcance 2	39.79
Alcance 3	36.84
<b>TOTALHCC</b>	<b>81.67</b>

Como parte de las estrategias orientadas a la disminución del consumo de energía en Casa Matriz, se llevó a cabo una auditoría energética con el fin de evaluar el uso y la eficiencia de los recursos eléctricos en las instalaciones. Así mismo, se realizó el reemplazo de las luminarias tipo fluorescente por luminarias LED en el piso cuarto de casa matriz, acción que contribuye a mejorar la eficiencia energética, reducir el consumo eléctrico y promover un uso más sostenible de la energía.

### COMPENSACIÓN HUELLA DE CARBONO.

La compensación de la huella de carbono es el proceso mediante el cual Previsora neutraliza las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas en el año 2024, apoyando proyectos que reducen, evitan o capturan emisiones equivalentes.

En el año 2025 se realizó la compensación de la huella de carbono 2024 a través de la compra de 82 bonos de carbono en el Proyecto REDD + PAZCIFICO SUR

**CERTIFICADO DE RETIRO DE UNIDADES DE CARBONO**

Programa de certificación: Cercarbono

EcoRegistry certifica que el 2025-08-22 se han retirado 82 certificados de carbono del proyecto PROYECTO REDD+ PAZCIFICO SUR identificado con el ID CDC-114, asociado al titular identificados con NIT o CC CO2CERO (901.245.493-8), Consejo Comunitario Agricultores del Patia grande (840.000.397-6), Consejo Comunitario Alto mira y frontera (840.000.219-3), Consejo Comunitario Catangueros (84.000.035-6), Consejo Comunitario El progreso Río Patia Grande (840.000.450-9), Consejo Comunitario Imbabí del Carmen (840.000.349-2), Consejo Comunitario Integración de Telembí (840.000.584-7), Consejo Comunitario La amistad (900.121.749-1), Consejo Comunitario Unión Patia Viejo (840.000.360-4), Consejo Comunitario Rescate Las Varas (840.000.646-5), Consejo Comunitario Río Guaijaio (840.000.630-8), Consejo Comunitario Tablón dulce (840.000.647-2), Consejo Comunitario Tablón salado (840.000.386-5), Consejo Comunitario Unión de Cuencas de Isagualpi (840.000.401-8), Consejo Comunitario Unión del río chagüí (840.000.648-1), Consejo Comunitario Unión Río Rosario (840.000.330-3), Consejo Comunitario Unión Río Cauanapi (900.025.971-1), Consejo Comunitario El Recuerdo de Nuestros Ancestros Río Mejicano (840.000.342-1), FUNDACION AGRO IMPULSO (901.211.139-9) . Dichos certificados de carbono están asignados al siguiente número serial:

**Total TonCO2e: 82**

Serial Inicial: CDC\_114\_1\_11\_321\_14\_R4\_IX\_CO\_1\_1\_2018\_114061  
 Serial Final: CDC\_114\_1\_11\_321\_14\_R4\_IX\_CO\_1\_1\_2018\_114142  
 Vintage Año de remoción (vintage): 2018

Usuario final: LA PREVISORA S A COMPAÑIA DE SEGUROS  
 NIT: 860002400-2  
 El retiro se realiza como compensación voluntaria  
 Período de acreditación: 2017-01-01 a 2036-12-31

Aporta a los siguientes ODS:



Fecha: 2025-08-22  
 Nro. certificado: 582

### PROGRAMA RESPONSABILIDAD.



### AMBIENTAL Y SOCIAL.

Como parte del compromiso ambiental de la organización, se ha instalado un contenedor destinado a la disposición de prendas usadas en buen estado.

Esta iniciativa promueve los principios de economía circular al dar una segunda vida a dichos elementos y contribuir a la reducción del impacto ambiental, evitando que estas prendas lleguen a canales de agua o rellenos sanitarios.

### TAPAS PLÁSTICAS.



En el marco del compromiso de la empresa con la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente, durante el 2025 se realizó la entrega de 75 kg de tapas plásticas a la Fundación Sol en los Andes, como una acción que promueve el aprovechamiento de residuos y el apoyo a iniciativas de impacto social.

## SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.

Durante el año 2025 se llevaron a cabo diversas actividades de sensibilización relacionadas con el cambio climático, la huella de carbono, los programas ambientales, la segregación de residuos y el uso eficiente del agua y la energía, entre otros temas. Estas acciones se desarrollaron mediante comunicaciones por correo electrónico y espacios de formación presenciales y virtuales a través de Teams.

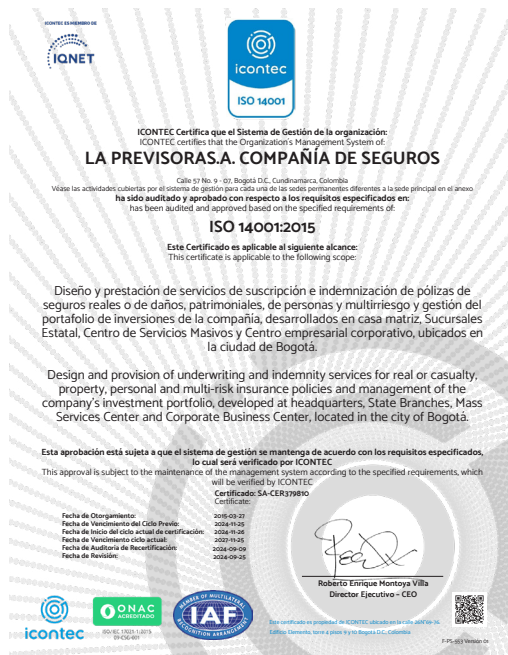


## SEGUIMIENTO CERTIFICACIÓN ISO 14.001:2015

Se atendió la auditoría externa realizada por Icontec para el seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental obteniendo calificación favorable ratificando nuestra certificación hasta noviembre de 2027.

## SELLO DE ORO.

Previsora fue reconocida con el Sello de Oro por la Secretaría Distrital de Movilidad, en mérito a la implementación de un cicloparqueadero que garantiza condiciones óptimas de calidad y seguridad.



### PREAD.

Previsora obtuvo el Reconocimiento de Excelencia Ambiental, otorgado por el Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD), como resultado de su compromiso permanente con la protección y el cuidado del medio ambiente. Este reconocimiento evidencia la implementación de prácticas responsables en la gestión ambiental, el cumplimiento de la normativa vigente y la adopción de acciones orientadas a la mejora continua, que contribuyen al desarrollo sostenible y a la reducción de los impactos ambientales asociados a sus actividades.



### SELLO VERDE DE VERDAD.

En el marco de su compromiso con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático, Previsora obtuvo el reconocimiento Sello Verde de Verdad, otorgado por CO2CERO SAS BIC (Empresa privada dedicada a la medición, reducción y compensación de emisiones de carbono, con enfoque en la sostenibilidad ambiental.), como resultado de la implementación de acciones orientadas a la medición, reducción y compensación de su huella de carbono. Este reconocimiento refleja los esfuerzos por adoptar prácticas responsables, promover una gestión ambiental consciente y contribuir activamente a la protección del medio ambiente, alineándose con los principios del desarrollo sostenible.



### SIEMBRA DE ÁRBOLES.

Previsora llevó a cabo una jornada de siembra de 100 especies nativas en Guaymaral, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Fue una experiencia enriquecedora en un entorno natural, que promovió la sensibilización sobre la importancia del cuidado y la preservación del medio ambiente.



**PROGRAMAS AMBIENTALES E INDICADORES.**

**Programa de ahorro y uso eficiente de agua**

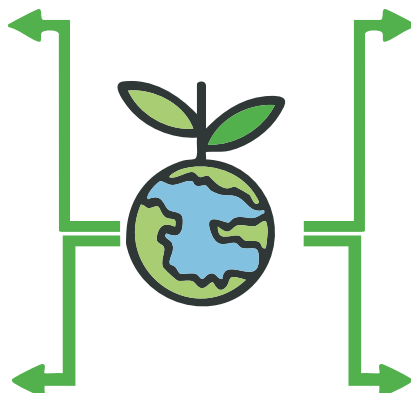
**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** 06.m3/ personas

**Programa de ahorro y uso eficiente de papel**

**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** No superar el uso acumulado del año anterior



**Programa de ahorro y uso eficiente de energía**

**Impacto:** Agotamiento de los recursos

**Meta:** 58Kw/h/persona

**Programa de manejo integral de residuos sólidos**

**Impacto:** Contaminación del suelo

**Meta:** 25% aprovechamiento

NOMBRE	RESULTADO	ANÁLISIS
Programa de ahorro y uso eficiente de energía	36.6kw/h	Al cierre de 2025, el indicador de ahorro de energía alcanzó un promedio de 36,6 kWh/persona mes, frente a la meta de 58 kWh/persona mes, lo que representa un cumplimiento del 158.6%.
Programa de ahorro y uso eficiente de agua	0.35m <sup>3</sup>	Al cierre de 2025, el indicador de ahorro de agua alcanzó un promedio de 0.35m <sup>3</sup> al mes, frente a la meta de 0.6 m <sup>3</sup> /persona mes, lo que representa un cumplimiento del 174%.
Programa de ahorro y uso eficiente de papel	74%	En 2025, el consumo acumulado de papel representó el 74% del consumo registrado el año anterior, evidenciando que no se superó la meta establecida, deno superara el consumo acumulado de la vigencia anterior.



Programa de manejo integral de residuos sólidos	35.4%	Durante el año 2025, el promedio de aprovechamiento de residuos fue del 35,4% del material generado. Este resultado evidencia avances en la separación en la fuente y en la gestión diferenciada de residuos; no obstante, persisten oportunidades de mejora orientadas a incrementar la proporción de material aprovechable.
Acciones de Sensibilización y Compensación por afectación ambiental	100%	En el transcurso del año 2025, se planificaron y desarrollaron 20 actividades de sensibilización, con el propósito de promover la apropiación de buenas prácticas y el fortalecimiento del compromiso institucional.
Adopción de Cláusulas Ambientales en Contratos de Bienes y Servicios	100%	Durante el año 2025, de un total de 284 contratos suscritos, 270 incluyeron la cláusula ambiental. Los 14 contratos restantes corresponden a contratos de adhesión, en los cuales dicha cláusula no aplica.
Huella de Carbono Corporativa	117%	Se registró una Huella de Carbono Corporativa de 81,7 tCO <sub>2</sub> e, cumpliendo la meta de no superar 110TonCO <sub>2</sub> e. Asimismo, se logró un 100% de compensación de las emisiones generadas.





**PREVISORA**  
SEGUROS

# Capítulo

# 3



**Componentes  
Estratégicos**



## 3.1. Estrategia Corporativa

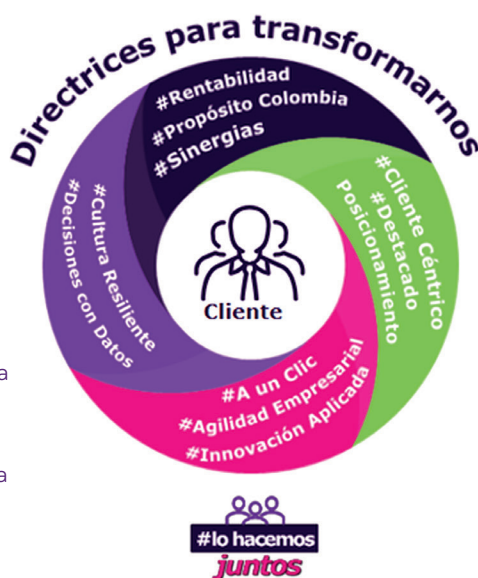
La planeación estratégica #lo hacemos juntos enmarca el direccionamiento estratégico al año 2026 y se encuentra fundamentada en las directrices de #Rentabilidad, #Propósito Colombia, #Sinergias, #Destacado Posicionamiento, #Cliente Céntrico, #Innovación Aplicada, #Agilidad empresarial, #A un Clic, #Decisiones con Datos y #Cultura Resiliente.

### Propósito Superior

Prevenir y gestionar oportunamente los riesgos de acuerdo **con las necesidades** de los colombianos para asegurar su tranquilidad y patrimonio.

### Misión

Brindar **respaldo y protección al patrimonio de los colombianos** para asegurar su tranquilidad, promover una **cultura de prevención** y aseguramiento, que redunde en **rentabilidad** para los accionistas y la **sostenibilidad** de la compañía.



### Propuesta de Valor

Previsora **asesora, acompaña y cumple** eficientemente con las necesidades de aseguramiento de los clientes, **con presencia activa en todo el territorio nacional**, generando utilidades para el beneficio del país.

### Visión

En 2026 **Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos** por su cercanía con el cliente, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país y de la comunidad en general, destacada reputación corporativa, agilidad en sus procesos y un amplio portafolio de productos y servicios.

### DIRECTRICES ESTRATÉGICAS:

- **#Rentabilidad:** En Previsora las estrategias y decisiones se toman buscando la creación de valor económico y la generación de utilidades.
- **#Propósito Colombia:** Previsora aporta al desarrollo del país con criterios de sostenibilidad económica, responsabilidad social, ambiental y de buen gobierno.
- **#Sinergias:** Somos parte del Grupo Bicentenario y nos relacionamos estratégica y colaborativamente con sus miembros para potenciar capacidades y generar valor a la compañía y al país.
- **#Cliente-céntrico:** Conocemos a nuestros clientes y construimos relaciones duraderas que aseguren los resultados de la Compañía.
- **#Destacado Posicionamiento:** Previsora es reconocida por su posicionamiento, con presencia destacada y cercana a sus clientes, aliados y la comunidad en general por su liderazgo en el mercado asegurador como una compañía que cumple su promesa de valor.
- **#A un clic:** En Previsora la transformación digital habilita el uso de tecnologías emergentes para facilitar la cercanía, comunicación y el relacionamiento con nuestros clientes.

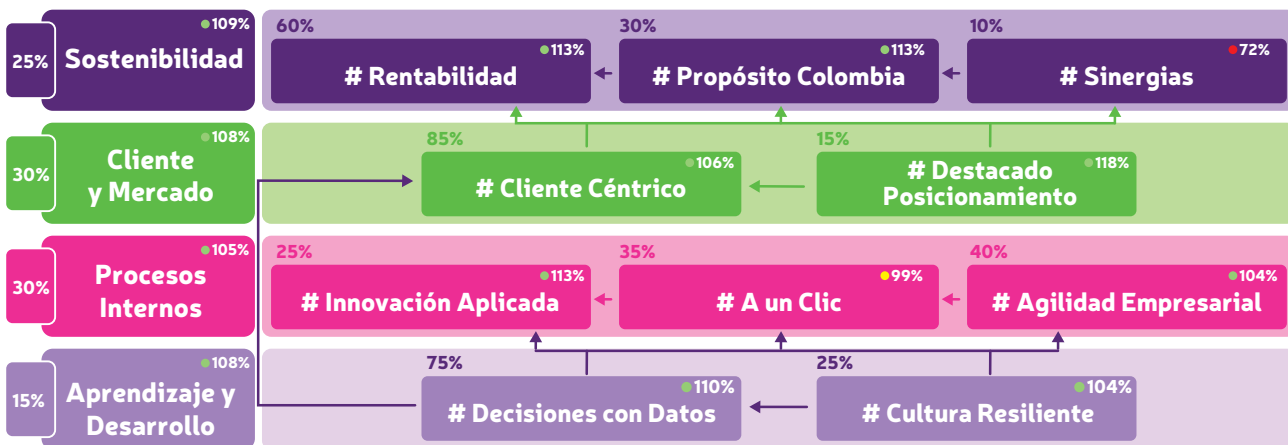
- **#Innovación Aplicada:** Previsora promueve y valora la innovación como capacidad transversal a toda la Compañía para aprovechar las oportunidades del mercado y mejorar su operación.
- **#Agilidad Empresarial:** El modelo operativo de Previsora es ágil, flexible, seguro, eficiente y eficaz con procesos transversales, intuitivos e integrados, con sistemas y recursos idóneos para dar respuestas oportunas a nuestros clientes.

- **#Decisiones con datos:** En Previsora las decisiones relevantes a nivel estratégico, táctico y operativo se toman apoyadas en datos
- **#Cultura Resiliente:** La cultura de Previsora integra y potencia capacidades, competencias y valores para ser una Compañía colaborativa, flexible, innovadora y adaptativa.

En línea con los objetivos estratégicos, la compañía estableció un mapa de indicadores corporativos bajo las perspectivas de Aprendizaje y desarrollo, Procesos internos, Cliente y Mercado y Sostenibilidad.

### Mapa estratégico corporativo Resultados a diciembre 2025

Total Cmpl. • 107,2%



### PROYECTOS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

Para apalancar el cumplimiento de la estrategia, la compañía viene desarrollando proyectos e iniciativas estratégicas distribuidos en tres frentes:

- **Transformación Digital**
- **Desarrollo Tecnológico**
- **Otros**

En el frente de transformación digital se tiene:

Proyecto/Iniciativa Estratégica	Objetivo	Avance
SECOP	Generar una solución digital que realice mediante algoritmos la búsqueda y asignación de procesos licitatorios.	<b>100% Finalizado</b>

Proyecto/Iniciativa Estratégica	Objetivo	Avance
 Evolutivos portaleses de aliados Fase II	Desarrollar sobre el Portal de Intermediarios, las funcionalidades documentadas y prototipadas en la Fase I del Proyecto. (Solicitud de certificados, Solicitud de cotizadores, Actualización documental y vinculación de intermediarios, Certificados de idoneidad).	<b>100% Finalizado</b>
 Evolutivos Cotizadores	Garantizar la reactivación del Cotizador de Áreas Comunes Residencial en condiciones óptimas de funcionamiento según las necesidades de las Sucursales e Intermediarios.	<b>95% En curso</b>
 Servicios indemnizaciones	Homologar los desarrollos que tiene el CRM por parte de la Fábrica de Software garantizando la calidad y estabilidad.	<b>99% En curso</b>
 Fortalecimiento Digital	Generar una solución digital que realice mediante algoritmos la búsqueda y asignación de procesos licitatorios.	<b>100% Finalizado</b>
 Estabilización APP Corporativa	Ejecutar las acciones y estrategias de desarrollo necesarias para garantizar la estabilidad de las Aplicaciones Corporativas y el Portal Web de Autogestión preparando los entornos técnico y funcional para incorporar mejoras y evolutivos según lo defina y requiera el Negocio y la Compañía.	<b>90% En curso</b>
 Ficha de Cumplimiento	Realizar la entrega de la aplicación de Ficha de Cumplimiento a la Fábrica de Software de la Compañía.	<b>99% En curso</b>
 Implementación del gobierno de datos y analítica	Implementar el marco de Gobierno de Datos y Analítica que aborde las dimensiones críticas de metadatos, calidad, analítica, interoperabilidad y seguridad de datos dentro de la organización, mediante la definición y documentación de políticas, lineamientos y procedimientos que aseguren la gestión efectiva de datos y el uso apropiado de los mismos para la toma de decisiones.	<b>100% Finalizado</b>
 Ingesta y Centralización de Datos	Contar con los servicios de infraestructura, licenciamiento de software, suscripción y administración para la implementación de un modelo de centralización de datos que incorpore componentes tecnológicos de ingesta, almacenamiento, mantenimiento, procesamiento, calidad, servicios de gobierno y analítica, junto con los servicios profesionales, metodológicos y técnicos necesarios para desarrollo e implementación de los casos analíticos del dominio del cliente, permitiendo generar valor a los diferentes procesos de la entidad.	<b>35% En curso</b>
 Indemnizaciones Seguros Generales	Contar con un nuevo canal para dispositivos móviles que facilite, agilice y de movilidad al proceso de radicación de siniestros para trámites de reclamación generales y patrimoniales en el segmento Express, de conformidad con las políticas y lineamientos de la Gerencia de Indemnizaciones de Seguros Generales y Patrimoniales; garantizando mayor eficiencia operativa y la trazabilidad en los procesos a través de la integración de la plataforma de información On base manteniendo una mejor experiencia para los usuarios finales. Adicionalmente, trasladar y optimizar el canal web actual hacia el Portal Web de Autogestión.	<b>46% En curso</b>

En el frente de desarrollo tecnológico:		
 Análisis Interno del CORE	Realizar un estudio del Sistema Core de Seguros desde el punto de vista técnico, funcional y económico, a partir de información interna y externa que permita realizar un diagnóstico y analizar alternativas de solución de las brechas identificadas.	<b>100% Finalizado</b>
 Análisis Interno del CORE Fase II	Realizar un estudio del Sistema Core de Seguros desde el punto de vista técnico, funcional y económico, a partir de información interna y externa que permita realizar un diagnóstico y analizar alternativas de solución de las brechas identificadas.	<b>100% Finalizado</b>
 Interoperabilidad Fase II	Implementar los componentes tecnológicos en la capa de integración e interoperabilidad contratada por LA PREVISORA, que permitan la integración e intercambio de información entre los diversos sistemas y aplicaciones que interactúan para atender la operatividad de la Compañía.	<b>33% En curso</b>
 DEVOPS	Fortalecer las capacidades de desarrollo, integración, despliegue, operación y configuración de los sistemas de información propios y/o usados por la compañía, a través de herramientas que faciliten la administración del código y el ciclo de despliegue continuo de los aplicativos de la entidad.	<b>41% En curso</b>
 Formulario Autos	Trasladar la aplicación del formulario Autos de Dynaco (desarrollador) a ADA (Fábrica de Software), quién se encargará de su mantenimiento y evolutivos.	<b>99% En curso</b>
 Formulario IPS	Trasladar las aplicaciones del formulario IPS y Autos de Dynaco (desarrollador) a ADA (Fábrica de Software), quién se encargará de su mantenimiento y evolutivos.	<b>99% En curso</b>
 Cotizador Pyme	Contar con un sistema de información que soporte la solicitud, análisis y aprobación de cotizaciones para el producto multirriesgo PYMES, que simplifique y estandarice el flujo para la aprobación o rechazo de solicitudes de cotización, de conformidad con las políticas y lineamientos de las Vicepresidencia Técnica y Comercial; garantizando mayor eficiencia operativa y la trazabilidad en los procesos a través de la integración de la plataforma de información comercial de la compañía (SIC) manteniendo una mejor experiencia para los usuarios finales.	<b>28% En curso</b>
En otros se tiene:		
 NIIF 17 Fase IV	Implementación de la Norma NIIF 17, apoyado en la herramienta actuarial y contable adquirida por Previsora (Prophet professional).	<b>96% En curso</b>
 Reputación Corporativa	Gestionar la reputación corporativa, partiendo de la identificación, priorización de los diferentes grupos de interés, valoración de los riesgos reputacionales, cuantificación del índice reputacional y plan de implementación.	<b>100% Finalizado</b>
 Consultoría ERP	Realizar una consultoría para apoyar y acompañar el proceso de contratación del ERP institucional.	<b>80% En curso</b>
 Rediseño Institucional	Documento Técnico para el Diagnóstico, Diseño y Presentación del Rediseño Institucional de la Previsora SA.	<b>100% Finalizado</b>



## 3.2. Sistema de Gestión Integral

En el 2025, logramos un cierre de la auditoria de seguimiento a muestras certificaciones con Icontec con “Cero” No Conformidades. De otra parte, se resaltan las actividades realizadas encaminadas a mejorar el posicionamiento del SGI, de la mano con la Gerencia de Talento Humano, como el concurso llamado “Sello a la Gestión Integral SGI” cuyo objetivo fue Incentivar la apropiación de los diferentes componentes del Sistema de Gestión Integral (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo), mediante la evaluación de diferentes criterios que contribuyen con el desempeño del SGI.



Se entregaron premios monetarios y no monetarios a las 3 primeras áreas de Casa Matriz y sucursales.

Así mismo, se hizo un lanzamiento del concurso en su segunda versión el cual se premiará en el 2026, incluyendo el Sistema de Gestión de la Innovación y el de Seguridad de la información, acompañado de una campaña más agresiva de comunicación y lanzando también la nueva marca del SGI que identificará todas las comunicaciones relativas al Sistema, trabajada de la

mano de la Oficina de mercadeo, y creando un personaje llamado “Integra”.



**En Previsora**  
la excelencia no se improvisa

Muy pronto sabremos cuáles equipos la viven todos los días, trabajando de manera integral con nuestros **5 sistemas de gestión**.

¿Están listos para mostrar de qué están hechos?

**¿Tienes lo necesario para ganar el sello SGI?**

Revisa el adjunto y descubre los requisitos que debes cumplir si estas en una Sucursal.

## MEJORAMIENTO DE PROCESOS.

En el 2025 este componente se desarrolló en varios frentes de trabajo de la Compañía de cómo se describe a continuación:

### • Intervención en el proceso de Suscripción de la Oficina de Responsabilidad Civil:

La Oficina de Responsabilidad Civil presenta la necesidad de analizar, evaluar e identificar mejoras en búsqueda de la optimización de su operación, se realiza diagnóstico y propuestas de mejora que se trabajaron en conjunto con el área. **Se Identificaron 9 mejoras;** algunas ya estaban en curso de implementación, otras se apoyaron en la Subgerencia de mejoramiento de procesos. Derivado de esta **intervención se realizó un taller sobre uso de la herramienta Copilot. Para el análisis de riesgos y se realizó creación de listado temático de documentos en Isolución para agilizar la búsqueda en el proceso de Suscripción.** Se recibió retroalimentación del índice de impacto y satisfacción percibido por la Oficina de RC, arrojando un resultado promedio global de 4.5 / 5:

### • Intervención en el proceso de pago de comisiones a aliados Fase 2:

La subgerencia realizó el diagnóstico e identificó los cuellos de botella actuales y realizó propuestas de mejora al proceso para implementar en el corto y mediano plazo.

En el 2025 se implementaron mejoras de corto plazo en relación con la **Estandarización de resúmenes de liquidación quincenales y Normalización de la disponibilidad y oportunidad de consulta de los resúmenes de cuenta quincenales en el portal de aliados con disponibilidad inmediata (disminución a 0 novedades reportadas por sucursales e intermediarios a Casa Matriz en el mes de noviembre).**

En el 2026 se continua con la implementación de mejoras de mediano plazo relacionadas con: 1. Desarrollos en SISE para agilizar el cruce de información de cuentas de aliados, y 2, Desarrollos en la plataforma transfiriendo para unificar el canal con los soportes de las facturas de los aliados.

### • Intervención al proceso de archivado de paquetes contables en Sucursal C.S.M:

Se recibió solicitud de apoyo por parte de la Sucursal Centro de Servicios Masivos para brindar apoyo en la **automatización del proceso de archivo de los paquetes contables,** actividades que generan alta carga operativa en la sucursal actualmente, por lo tanto se realizaron mesas de trabajo con la personas de la sucursal y se brindó apoyo para la creación de un **flujo de automatización en Power Automate** que permite ejecutar el envío masivo de los paquetes contables en la sucursal Centro de Servicios Masivos, logrando una reducción de tiempo, **pasando aproximadamente de 14 horas a 10 minutos** de Operación mensual. Se buscará en el 2026 replicar esto en otras sucursales.

### • Intervención al proceso de solicitudes de novedades de personal en la Gerencia de Talento Humano.

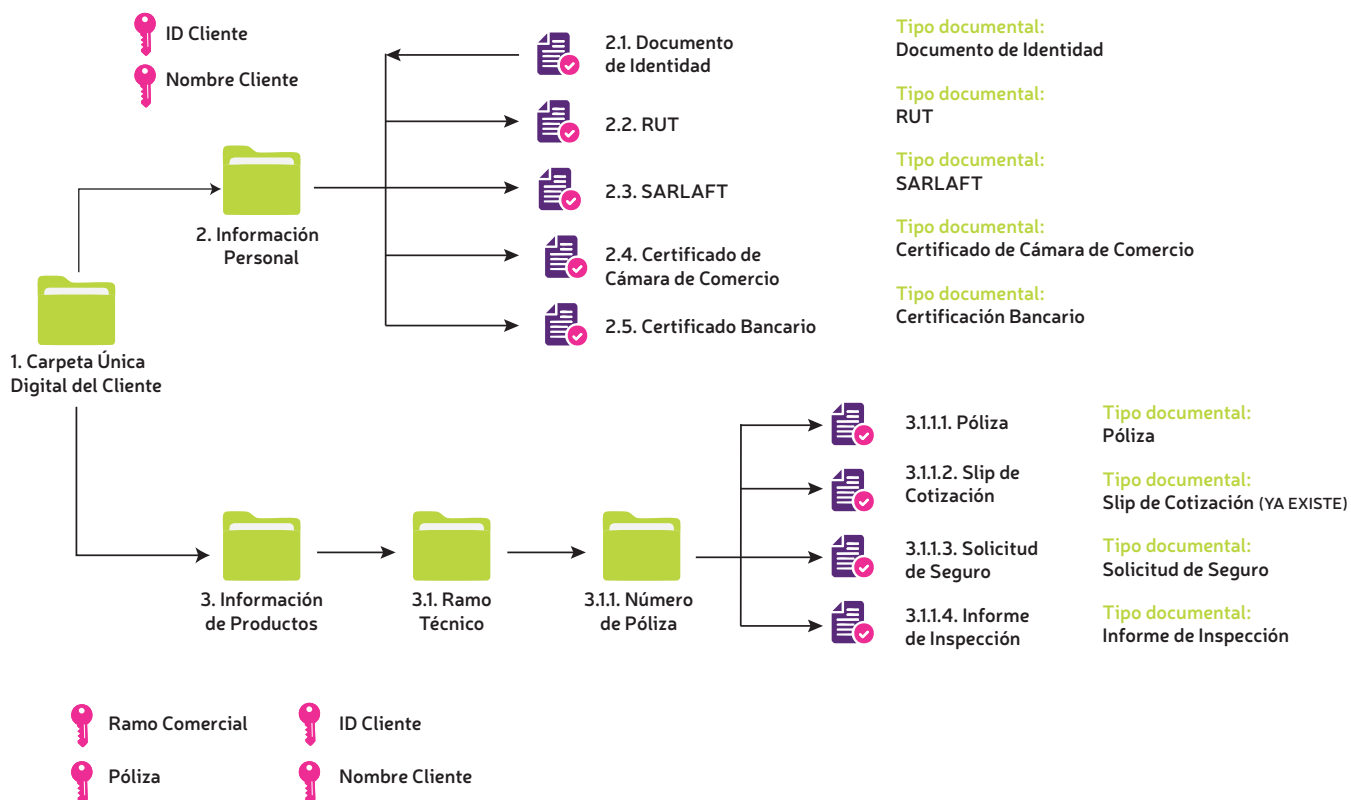
Se trabajó de la mano con la Gerencia de Talento Humano para agilizar el proceso de recepción de solicitudes de novedades de personal, el cual parte con el diligenciamiento de un formato que contiene bastante información que debe estar siempre actualizada y de la cual se desprenden todos los pasos a seguir en la gestión del proceso, por ello se realizó un trabajo en dicho formato para que mediante la formulación de filtros, **inclusión de bases de datos** más automatizadas se facilite y agilice más toda la gestión de la persona que maneja el tema en la Gerencia de Talento Humano, esta intervención finalizó con éxito.

### • Apoyo a las áreas en la actualización y/o creación de información documentada de los procesos:

Brindamos apoyo a las áreas de la compañía con en la actualización y creación de **80 documentos en 22 procesos** aproximadamente, algunos relevantes como: **Instructivo para la aplicación de clausula 59 de la convención colectiva de trabajo,** la definición de **los procesos para el reembolso de dinero de personas ajenas a la compañía y transfieren por error, y el traslado de recursos cuando pagan en cuentas erradas, instructivos de emisión de pólizas para productos como incendio, daños materiales combinados, vida grupo.** Actualización general de procesos de TI, Talento humano, procesos comerciales, riesgo operativo entre otros.

**Implementación Carpeta Única Digital de Clientes fase Final:**

En el 2025 se finalizó este año la implementación de la Carpetas única Digital de Clientes, para la totalidad de las **26 sucursales programadas**, logrando, capacitar al 100% de los funcionarios previstos para el acceso a la carpeta. A Diciembre del 2025 se tenían 1140 documentos cargados.



### 3.3. Gestión de la Innovación

Durante el 2025, se atendieron varios temas, sin embargo, se dio prioridad a fortalecer: la cultura, a realizar seguimiento y medición de los resultados de los ejercicios de innovación implementados y fortalecer las comunicaciones, entre otros.



### A) SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN (SGIN):

Se dio cumplimiento al plan de trabajo para el fortalecimiento de este sistema de gestión (las variaciones para dar cumplimiento se reflejan en la herramientas y metodologías empleadas), que incluye la mejora al proceso, la medición de indicadores, el seguimiento a los riesgos, la ejecución de proyectos de innovación, la ejecución de planes de trabajo derivados de acciones de mejora, recepción de auditorías internas y externa (por parte de ICONTEC) para el seguimiento y mantenimiento del Sello de Buenas Prácticas de Innovación (BPI), así como la integración de elementos comunes con el sistema de gestión integral, teniendo como referencia los requisitos de innovación de la NTC 5801.

Se continua con la certificación del Sello de Buenas Prácticas de Innovación, resaltando que se mantuvo la calificación de 100 puntos sobre 100 y los comentarios positivos del ente calificador.

Cap.	Evaluación General	Puntos esperados	Puntos obtenidos
4	Contexto de la Organización	10	10,0
5	Liderazgo	20	20,0
6	Planificación	10	10,0
7	Soporte	15	15,0
8	Operación	20	20,0
9	Evaluación de Desempeño	15	15,0
10	Mejora	10	10,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>



Fuente: Informe de resultados evaluación La Previsora S.A Certificación en BPI – Nivel Esencial del Sistema de Innovación – 22 de septiembre de 2025 – Página 15.

### B) AGENTES DE CAMBIO:

Equipo creado por iniciativa de la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo con el fin de promover una cultura enfocada en la eficiencia y el bienestar de los funcionarios de su vicepresidencia, gestionando aquellos aspectos que dificultan un trabajo fluido y eficiente para todos.

#### • ENFOQUE | REUNIONES:

Con el objetivo de disminuir tanto el número de reuniones que se programan al interior de la vicepresidencia como el tiempo dedicado a las mismas, se crearon un set de 5 reglas para combatir la REUNIONITIS:

#### • Semestre 1 | ACTIVIDAD DE OLIMPIADAS POR EQUIPOS MULTIDEPENDENCIAS

Identificar (soplar) a los compañeros que de otros equipos que NO las cumplían.

#### • Semestre 2: ACTIVIDAD POR DEPENDENCIAS:

Con base en la retroalimentación del primer semestre, para este segundo los equipos conformados eran las mismas áreas, también era sumar puntos, pero esta vez a través del cumplimiento de retos asociados a las reglas.

### C) SEMANA DE LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN:

Durante esta vigencia se realizaron dos eventos, una en cada semestre, en el primero el público objetivo fueron los funcionarios de casa matriz y para el segundo las sucursales.



**I Semestre – Casa Matriz**, visita a Maloka, donde se realizaron dos actividades, 1. El laboratorio de circuitos y la 2. Asistencia al cinedomo, en general, fue una actividad para despejarse y aprender a ver situaciones de forma diferente con la experimentación. Se conto con la participación de 56 personas. La calificación de la actividad fue de 4.84.

**II Semestre – Sucursales**, juego virtual diseñado exclusivamente para las Sucursales que recoge los temas más importantes del sistema de innovación, conceptos clave, herramientas y algunas de las estrategias de mayor impacto desarrolladas por la gerencia.

Se hace el reconocimiento a los funcionarios que obtuvieron los mejores tiempos entregando los reconocimientos a través de bonos a la carta y bonos. La calificación de la actividad fue de 4.6.

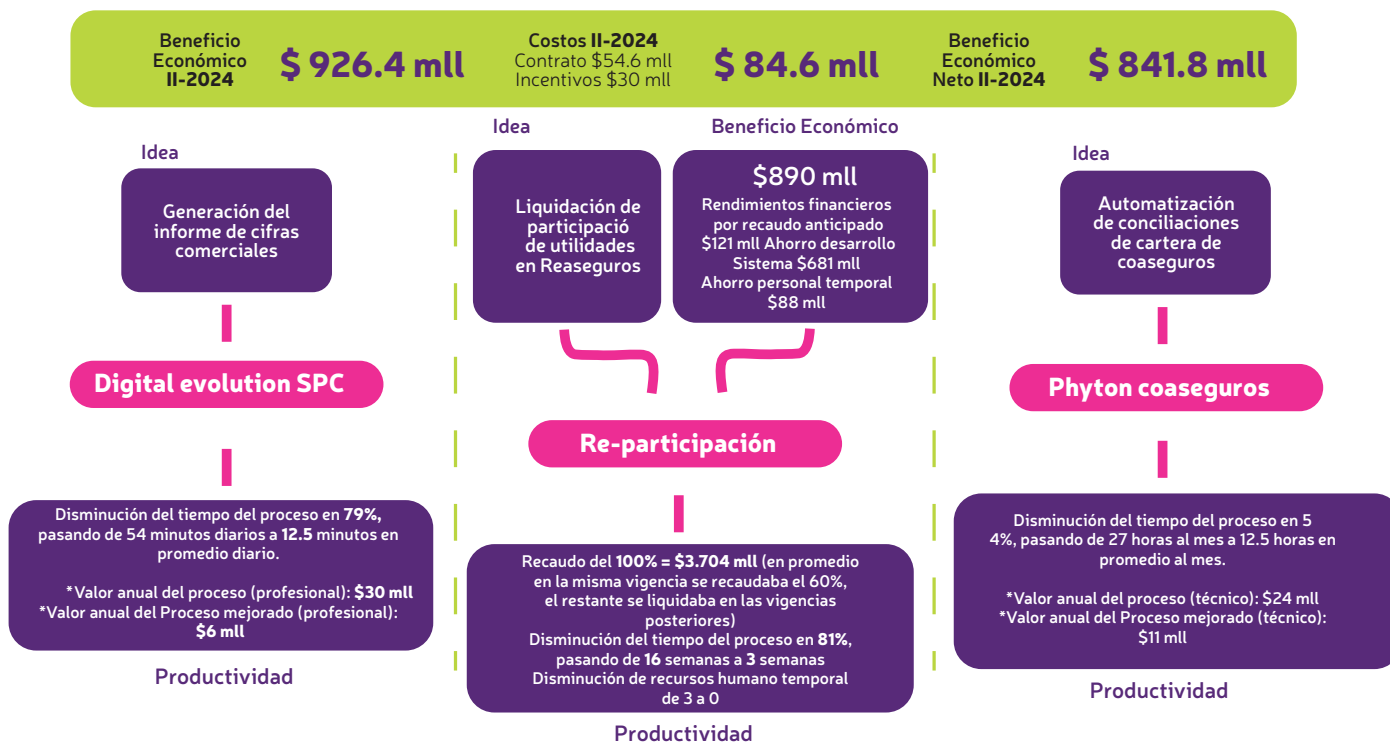


### D) INNOVACIÓN INTERNA:

Se abordaron 2 frentes, el primero, relacionado con el seguimiento y la medición del impacto de los proyectos derivados de la vigencia 2024 y el segundo, con el lanzamiento del ejercicio de innovación 2025.

Seguimiento y resultados de impacto proyectos de innovación derivados del ejercicio de innovación 2024.

Durante la vigencia, se realizó seguimiento y acompañamiento a los 8 equipos del 2024, y resultado de esto, se obtuvo un análisis del retorno económico por la implementación de los tres equipos ganadores.



**Ejercicio de Innovación 2025:** Se contrataron los servicios de la Fundación CESI para guiar metodológicamente la segunda versión de nuestro Ejercicio de Innovación Interna. Previamente llevamos a cabo una actividad virtual para que los funcionarios Previsora reconocieran las habilidades creativas e innovadoras que lo diferencian de los demás, por medio de un taller de ARQUETIPOS CREATIVOS y que así pudieran reconocer con qué capacidades propias podían aportar al equipo en el que cada uno de ellos se inscribiera para participar en nuestro Ejercicio de Innovación Interna 2025.

Finalmente, y de manera exitosa, cerramos nuestro Ejercicio de Innovación Interna 2025 con una ceremonia de premiación en las instalaciones de nuestro partner Microsoft Colombia, y donde aprovechamos para lanzar nuestro Laboratorio de Innovación.



## 3.4. Gestión de Riesgos

### SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – SIAR.

En 2025, La Previsora consolidó la gestión de riesgos como uno de los ejes estratégicos para garantizar la solidez financiera, operativa y reputacional de la entidad. A través del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), se continuó fortaleciendo la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos a los que está expuesta la Compañía, permitiendo una visión integral y transversal del perfil de riesgo institucional.

Durante el año se mantuvieron actualizados los sistemas específicos de administración del riesgo – crédito, mercado, liquidez, operacional, conducta, riesgos emergentes y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) asegurando que cada uno opere de manera coherente y articulada, reconociendo las interdependencias entre riesgos y su impacto sobre la

operación aseguradora. Asimismo, se fortalecieron las capacidades asociadas a ciberseguridad, seguridad de la información y continuidad del negocio, en cumplimiento de las exigencias regulatorias y de las mejores prácticas del sector.

El monitoreo de las exposiciones se realizó de manera permanente mediante tableros consolidados de indicadores de riesgo, los cuales fueron presentados regularmente al Comité de Riesgos de la Junta Directiva. Este mecanismo permitió efectuar seguimiento oportuno a los principales factores de riesgo, analizar eventos de materialización, establecer causas y activar planes de acción para mitigar su impacto, fortaleciendo la capacidad preventiva de la compañía y la toma de decisiones informadas.

La Junta Directiva recibió de manera continua información relevante relacionada con desarrollos regulatorios y avances en materia de gestión de riesgos, entre ellos aspectos asociados al SIAR, SARLAFT, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, seguridad de la información y continuidad de negocio. Este flujo permanente de información facilitó el ejercicio

adecuado de supervisión estratégica, asegurando que la organización mantuviera un esquema de gestión de riesgos acorde con las exigencias regulatorias y con los retos propios del sector asegurador.

## GOBIERNO DE RIESGOS.

Durante 2025, La Previsora fortaleció su esquema de Gobierno de Riesgos mediante una estructura independiente basada en el modelo de tres líneas de defensa, que soporta la adecuada supervisión, control y toma de decisiones en materia de riesgos. Este modelo integra activamente a la Junta Directiva, al Comité de Riesgos, al Representante Legal y a la Gerencia de Riesgos, quienes mantienen roles claramente definidos y complementarios en la administración del perfil de riesgo de la Compañía. Esta arquitectura de gobierno ha permitido contar con procesos más

robustos, mayor visibilidad sobre los riesgos estratégicos y tácticos, y una capacidad oportuna de respuesta ante escenarios emergentes.

## MARCO DE APETITO DE RIESGOS.

La gestión integral de riesgos se soporta en el Marco de Apetito al Riesgo (MAR), la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR) y las políticas específicas para cada dominio de riesgo. Estos elementos orientan las decisiones estratégicas, operativas y financieras, permitiendo definir los niveles máximos de exposición que la Compañía está dispuesta a asumir y asegurando que la actividad aseguradora se desarrolle dentro de parámetros prudenciales alineados con la regulación y con los objetivos de sostenibilidad institucional.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Durante el ejercicio 2025, el Oficial de Cumplimiento presentó de manera trimestral a la Junta Directiva los informes correspondientes sobre la efectividad del SARLAFT, incluyendo:

- Comportamiento del riesgo y su evolución.
- Efectividad de los controles y procedimientos.
- Resultados del monitoreo.
- Hallazgos de operaciones inusuales y sospechosas.
- Medidas de conocimiento aplicadas a asegurados, proveedores, empleados, salvamenteros y terceros.
- Avance en los programas de formación interna y externa.

El seguimiento realizado evidenció que la exposición residual de la Compañía se mantuvo en un nivel de riesgo bajo, resultado de la implementación disciplinada de controles, metodologías de conocimiento del cliente y fortalecimiento de las herramientas tecnológicas de monitoreo. De igual forma, se realizaron de manera oportuna los reportes a la UIAF relacionados con operaciones sospechosas, así como los demás informes regulatorios exigidos por la normativa vigente.

## Compromiso con la Ética, la Transparencia y la Prevención del Fraude.

La Previsora mantiene una Política Integral que incorpora la ética, la transparencia y la responsabilidad corporativa



como elementos esenciales de su cultura organizacional. En desarrollo de esta política, la Compañía sostiene un enfoque de tolerancia cero frente al fraude, la corrupción, el soborno, el lavado de activos y la financiación del terrorismo, cumpliendo estrictamente con las leyes nacionales e internacionales aplicables. Este compromiso se refleja en los programas de capacitación, los canales de denuncia, los procedimientos de investigación interna y las acciones preventivas implementadas para proteger a la organización y a sus grupos de interés.

### Plan de Continuidad del Negocio.

Durante 2025, La Previsora fortaleció de manera significativa su capacidad de resiliencia operativa, garantizando la continuidad de los servicios esenciales y la atención oportuna a sus grupos de interés frente a posibles eventos de interrupción. El Plan de Continuidad del Negocio (PCN) se mantuvo vigente para todos los ramos y procesos clasificados como críticos en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), y su gestión se desarrolló de forma articulada con el Análisis de Riesgos (RA), las estrategias de continuidad, los planes de respuesta y recuperación (BCP/DRP), la gestión de proveedores críticos y el programa anual de pruebas.

La gobernanza del PCN operó bajo el modelo de tres líneas de defensa, en alineación con las directrices establecidas en la norma ISO 22301:2019 – Sistemas de Gestión de Continuidad del Negocio, que exige una clara asignación de roles, responsabilidades y mecanismos de supervisión para garantizar la eficacia del sistema. La Alta Dirección efectuó seguimiento permanente al desempeño del PCN, cumpliendo con el requisito de liderazgo y compromiso definido en la norma. Adicionalmente, el Comité de Riesgos ejerció una supervisión estratégica, asegurando que el programa se mantuviera vigente, pertinente y orientado al tratamiento adecuado del riesgo de interrupción.

La implementación operativa estuvo a cargo de los líderes de proceso. La Gerencia de Riesgos como responsable de continuidad del negocio, coordinó con la Gerencia de Tecnología y demás áreas de apoyo las actividades para asegurar la disponibilidad de recursos, infraestructura y capacidades críticas, conforme con los requisitos de planificación, soporte y operación definidos en la compañía. Esta estructura permitió fortalecer los mecanismos de control y asegurar una capacidad de respuesta efectiva ante escenarios de indisponibilidad tecnológica, fallas en servicios tercerizados, ciber incidentes y demás eventos que puedan interrumpir la operación normal de la organización.

Durante el año se actualizó el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), validando los escenarios de interrupción relevantes y actualizando el inventario de recursos

críticos, incluyendo aplicaciones, proveedores, infraestructura, recursos humanos y demás insumos esenciales. Es importante destacar que las estrategias de recuperación definidas en la compañía priorizan la protección de las personas, el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos con terceros y la continuidad de los procesos esenciales en coherencia con el apetito de riesgo institucional.

En el marco del programa anual de continuidad, se ejecutaron pruebas de escritorio, ejercicios funcionales, pruebas técnicas del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y una prueba integral de PCN-DRP, evaluando la articulación entre los procesos de negocio y las capacidades tecnológicas de recuperación. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios frente a los objetivos de tiempo y punto de recuperación (RTO/RPO) definidos por la entidad. Las lecciones aprendidas permitieron implementar mejoras en los protocolos operativos, realizar ajustes en capacidades tecnológicas y actualizar manuales y procedimientos, fortaleciendo así la preparación y capacidad de respuesta ante eventos de interrupción.







Asimismo, se mantiene la resiliencia tecnológica mediante mecanismos de redundancia, esquemas de respaldo de información. De igual forma, se mantuvo un trabajo coordinado con el área de Seguridad de la Información para robustecer los controles de ciberseguridad y asegurar la continuidad operativa frente amenazas digitales.

En relación con los proveedores críticos, se solicitaron certificaciones de PCN-DRP, las cuales permiten evidenciar que dichos proveedores cuentan con capacidades formales de continuidad y recuperación, disponen de planes aprobados, realizan pruebas periódicas y mantienen recursos suficientes para garantizar la prestación del servicio incluso ante eventos de interrupción. Adicionalmente, se ejecutaron pruebas conjuntas de continuidad y recuperación con algunos de ellos y se efectuaron verificaciones de los niveles de servicio acordados. Estas acciones permitieron asegurar la disponibilidad de las plataformas y servicios tercerizados necesarios para la operación institucional.

Durante el año se mantuvieron vigentes los protocolos de comunicaciones en crisis, asegurando mensajes oportunos, consistentes y trazables para colaboradores, clientes, intermediarios y demás partes interesadas. De manera complementaria, el Plan de Emergencias permaneció activo para la protección de empleados y visitantes en las instalaciones, con procedimientos de prevención, respuesta y evacuación debidamente socializados.

En coherencia con los proyectos estratégicos de la Compañía, el área participó en diversas iniciativas institucionales, brindando acompañamiento para la identificación de riesgos de interrupción y orientando la incorporación de criterios de continuidad del negocio en nuevas soluciones, procesos y plataformas.

Finalmente, durante 2025 se realizó la actualización de la Política de Continuidad del Negocio y se atendió el requerimiento de Auditoría Interna para la evaluación anual del PCN sin hallazgos, evidenciando el nivel de madurez y la mejora continua del sistema.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN.

La Entidad dio cumplimiento a los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) contenidos en la Circular Básica Jurídica 006 de 2025, así como a las directrices del MinTIC en seguridad y ciberseguridad; en particular, y para atender lo dispuesto en el numeral 2.3.3.1.19 de la CBJ, este informe de gestión incorpora el análisis sobre el cumplimiento de las obligaciones aplicables establecidas en dicha Circular.

Durante 2025, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información -SGSI se fortaleció bajo un enfoque preventivo y basado en riesgos, alineado con las normas ISO/IEC 27001 e ISO 27032, reforzando la mejora continua, el cumplimiento normativo y la protección de los activos de información que soportan la operación de la aseguradora. Esta alineación se integra con las exigencias de la CBJ C.E. 006/2025, con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y la Resolución MinTIC 500 de 2021, que establecen lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital, gestión de riesgos e incidentes y adopción de controles técnicos y organizacionales en entidades del sector público.

Durante la vigencia, se consolidó la gestión integral del riesgo de seguridad de la información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos críticos y manteniendo la exposición dentro del apetito institucional, mediante la ejecución de actividades como:

- identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos; con actualización del inventario de activos, matrices de riesgo, y valoraciones de impacto y probabilidad, así como revisión y fortalecimiento de controles para mantener el riesgo dentro del apetito institucional.
- Verificación de controles técnicos y organizacionales a través de pruebas y revisiones, asegurando eficacia y mejora continua.
- Gestión de vulnerabilidades: escaneo continuo, priorización por criticidad, remediación y verificación de cierre, reduciendo exposición y ventana de ataque.

- Evaluación de proveedores con componentes tecnológicos esenciales, incluyendo validación de niveles de servicio, evidencias de PCN-DRP, pruebas conjuntas de continuidad y recuperación y verificación de controles de seguridad acordados contractualmente. Esto soporta la resiliencia de la cadena de suministro y disminuye el riesgo de interrupciones por servicios tercerizados.

A nivel operativo, se mantiene monitoreo continuo a través del Security Operations Center (SOC), apoyado por:

- Herramientas de correlación y monitoreo (SIEM/SOAR) para detección temprana y orquestación de respuesta.
- Controles de seguridad perimetral y de endpoint, gestión de identidades y accesos (MFA, PAM) y protección de datos (DLP, cifrado).
- Alertamiento en tiempo real, con procedimientos de contención, erradicación y recuperación alineados al plan de respuesta a incidentes.

La cultura y corresponsabilidad en la protección de la información se fortalecieron mediante programas de capacitación, sensibilización y ejercicios de concientización, que incluyeron campañas de phishing controlado y simulacros de respuesta. Estas acciones dirigidas a todos los colaboradores buscan elevar la madurez y consolidar comportamientos seguros en toda la organización.

En conjunto, estas acciones contribuyen a sostener la resiliencia operativa, reducir la probabilidad e impacto de incidentes, mejorar la capacidad de detección y respuesta y aseguran el cumplimiento regulatorio, protegiendo la reputación, la continuidad del servicio y los resultados del negocio. Con ello, la Compañía reafirma su compromiso con una gestión responsable, preventiva y alineada con los más altos estándares en seguridad de la información y ciberseguridad.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO.

Durante 2025, La Previsora ejecutó el SARO bajo un enfoque transversal y basado en procesos, involucrando a todas las áreas y reforzando los mecanismos de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo operacional. La gobernanza operó conforme al modelo de tres líneas de defensa, con seguimiento de la Alta Dirección, supervisión del Comité de Riesgos y

responsabilidad operativa a cargo de los propietarios de proceso, con acompañamiento de la Gerencia de Riesgos.

En identificación, se actualizaron los mapas de riesgo por proceso y se documentaron eventos y factores que podrían afectar el logro de los objetivos estratégicos y operativos. En medición, se aplicaron criterios homogéneos y proporcionales al perfil de la Compañía para estimar frecuencia y severidad, permitiendo priorizar riesgos y dimensionar el capital operativo implícito. Sobre esa base, se fortaleció el esquema de control (preventivo y detectivo) para reducir el riesgo inherente y se ejecutó un monitoreo periódico mediante indicadores (KRIs) y tableros que se presentan trimestralmente a la Alta Dirección.

Como resultado, el perfil de riesgo residual se mantuvo dentro del nivel de tolerancia aprobado por la Junta Directiva, con 95% de los riesgos en niveles moderados y bajos. Para los riesgos clasificados con severidad alta, se definieron planes de acción con responsables y plazos, con seguimiento semestral ante la Junta.

En materia de aseguramiento y cumplimiento, se atendieron de manera satisfactoria los requerimientos de Revisoría Fiscal y Auditoría Interna sobre el SARO. Se evaluó el 80% de los controles institucionales (506 controles), se actualizó el Manual SARO y se cerraron las brechas señaladas por SFC y Control Interno. Adicionalmente, se mantuvo la base de eventos operacionales y el análisis de causa raíz para la mejora continua, alimentando los planes de remediación y los KRIs de seguimiento.

Indicadores de gestión 2025:

- Cobertura de evaluación de controles: 80% (506 controles).
- Riesgos en tolerancia: 95% en severidad baja-moderada.
- Riesgos alta severidad: con plan de acción activo y seguimiento semestral en Junta.
- Estado de observaciones: brechas cerradas y en verificación de sostenibilidad.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO -SARM.

La Previsora, en coherencia con su planeación estratégica, mantiene un apetito de riesgo conservador, orientado a preservar la estabilidad financiera y la solidez patrimonial de la Entidad. En este marco, la Junta

Directiva, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos, define el perfil de riesgo, aprueba las políticas y procedimientos aplicables y asegura su alineación con el sistema de control interno, los objetivos estratégicos y las metas institucionales. Asimismo, realiza seguimiento permanente al Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM), evaluando sus objetivos, planes, límites, indicadores y niveles de cumplimiento según la regulación vigente.

La gestión del Riesgo de Mercado cuenta con el respaldo del Comité de Riesgos, instancia que se reúne periódicamente y reporta directamente a la Junta Directiva. Su función principal es analizar la exposición de la Entidad, revisar el comportamiento de los factores de riesgo y apoyar a la Administración en el control y la supervisión de las políticas aplicables a la gestión de activos y riesgos financieros.

Para la medición, control y gestión del Riesgo de Mercado, La Previsora utiliza un modelo de Valor en Riesgo (VaR), que estima la pérdida potencial ante movimientos adversos en tasas de interés, tasas de cambio y precios de renta variable. Este modelo se aplica exclusivamente a las posiciones propias de la Compañía, en estricto cumplimiento del marco regulatorio aplicable al sector asegurador y bajo metodologías que permiten evaluar la exposición con criterios prudenciales y consistentes con el apetito de riesgo definido.

## SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO LIQUIDEZ-SARL.

Durante el período, La Previsora mantuvo un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) positivo y favorable, resultado de una estrategia prudente orientada a preservar la solidez financiera. Este desempeño se apoyó en la conservación de un portafolio estructural de alta liquidez, diseñado para cubrir eficientemente cualquier eventualidad y garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones de la Compañía.

La administración del riesgo de liquidez se desarrolló mediante la aplicación sistemática de herramientas y prácticas que incluyen:

- Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), calculado mensualmente.
- Metodología de análisis de liquidez, que evalúa tensiones potenciales y escenarios de estrés.
- Validación del calce entre activos y pasivos, asegurando coherencia entre flujos y horizontes temporales.



- Reportes periódicos al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, presentados mensualmente, con la evolución del riesgo y el cumplimiento de los límites establecidos.

Adicionalmente, se realizó el cálculo mensual del indicador de liquidez del periodo ejecutado y se complementó con una proyección del comportamiento futuro utilizando el modelo ARRN (Redes Neuronales Autorregresivas). Este modelo incorpora datos históricos para estimar tendencias y anticipar posibles variaciones en la liquidez, reforzando las capacidades predictivas y de planificación financiera de la Entidad.

Como resultado de estas prácticas, La Previsora sostuvo una posición de liquidez robusta, acorde con su apetito de riesgo conservador y en cumplimiento de la normatividad aplicable al sector asegurador.

## SISTEMA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO-SARC.

La Previsora desarrolla las etapas del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, identificación, medición, control y monitoreo en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Estos lineamientos orientan la gestión del riesgo asociado a las exposiciones crediticias con contrapartes, así como los niveles de concentración derivados de estas operaciones.

Como parte de la gestión durante 2025, la Compañía aplicó las siguientes medidas para controlar y evaluar el Riesgo de Crédito:

- Indicador de Riesgo de Crédito, calculado periódicamente para medir la exposición y la evolución del riesgo.
- Pruebas de estrés, diseñadas para evaluar la sensibilidad de la cartera frente a escenarios adversos de mercado, cambios en tasas, deterioro crediticio o concentración.

- Cuantificación de exposiciones, mediante análisis del perfil de riesgo de los deudores, niveles de concentración, capacidad de pago y comportamientos históricos.
- Evaluación de sensibilidades y escenarios adversos, que permiten dimensionar impactos potenciales en la cartera crediticia bajo condiciones de estrés.

Los resultados del seguimiento al riesgo son reportados trimestralmente al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, junto con el análisis de tendencias, desviaciones y el cumplimiento de los límites definidos en el apetito de riesgo de la Entidad.

Con estas acciones, La Previsora mantuvo un perfil de Riesgo de Crédito controlado, consistente con la naturaleza de la operación aseguradora y con los parámetros prudenciales definidos por la Alta Dirección.

# Capítulo

# 4

Componentes  
Misionales





## 4.1. Gestión Comercial

Durante el año 2025, Previsora emitió primas por un total de \$2.9 Billones de pesos, lo que representa un crecimiento del 0.8% (\$6,031 millones) en comparación con el año 2024.

**Gráfica 1. Primas emitidas 2025 vs 2024**

SEGMENTO	2024	2025	PPTO	CUMP	^%25-24	MI
ESTATAL	1,021,260	994,057	999,568	99,4%	-2.7%	34%
PRIVADO	904,297	893,564	933,333	95,7%	-1.2%	31%
PERSONAS SOAT	978,334	1,040,801	1,083,828	96,0%	6.4%	36%
<b>TOTAL</b>	<b>2,903,891</b>	<b>2,928,891</b>	<b>3,016,729</b>	<b>97,1%</b>	<b>0.8%</b>	<b>100%</b>

*\*Cifras expresadas en millones de pesos*

Nuestros focos de negocio estratégico son los segmentos Estatal, Empresas y Personas, los cuales generaron los siguientes resultados:

### NEGOCIOS ESTATALES.

La Compañía mantiene su liderazgo en el segmento con una participación importante cubriendo las necesidades de aseguramiento de las entidades del estado.

### Gestión de Procesos de contratación de Seguros con Entidades Estatales Año 2025

PROCESOS DE CONTRATACIÓN	\$	CANTIDAD (#)
<b>TOTAL MERCADO ADJUDICADO</b>	<b>\$1.888.532</b>	<b>4783</b>
<b>Procesos Presentados</b>	<b>\$1.728.335</b>	<b>3545</b>
• Ofertas Adjudicadas Previsora	\$686.656	3038
• Ofertas Adjudicadas [Socios UT]	\$804.839	
• Ofertas No Adjudicadas	\$236.841	507
• * No Presentados	\$160.196	1238

*\*Cifras expresadas en millones de pesos*

En el 2025 se presentaron 3545 propuestas, de las cuales le fueron adjudicadas a la Compañía 3038, con una efectividad en cantidad del 85.7% y en valores (\$) adjudicados del 39.7%. El valor de los presupuestos de las

ofertas presentadas asciende a la suma de \$1.7 billones de pesos, de los cuales le adjudicaron a La Previsora \$686.656 millones de pesos. El cumplimiento del presupuesto de ventas al cierre de año para el segmento fue del 99.4%.

## NEGOCIOS PRIVADOS.

El segmento privado (empresas y personas) ha logrado primas importantes por valor de \$840.164 Mill correspondientes a un cumplimiento en ventas del 94.8%. Este resultado obedece a las diversas estrategias implementadas, las cuales han fortalecido el posicionamiento del segmento en varias de nuestras sucursales, entre los factores claves se destacan los siguientes:

4. Diversificación de productos y servicios: se introdujeron nuevas ofertas orientadas a satisfacer las necesidades específicas del mercado.
5. Estrategias de mercado: implementación de campañas enfocadas en atraer nuevos clientes y renovar cuentas vigentes.
6. Fortalecimiento de la experiencia de atención del cliente: atención personalizada y un enfoque de satisfacción del consumidor financiero fueron elementos clave para consolidar la relación con los clientes actuales y atraer nuevos.

7. Capacitaciones dirigidas a fortalecimiento en conocimiento de los productos y procesos derivados del segmento. Se realizaron 15 capacitaciones enfocadas en SARLAFT Digital, Ramo Transportes, Decenal, Cumplimiento (Cumplifácil), Responsabilidad Civil, Seguros para la paz -SAE, entre otras.
8. Visitas técnico – comerciales a las sucursales con presencia del Gerente/Subgerente de Negocios Privados y Gerentes y/o profesionales de las diferentes gerencias técnicas. Estas visitas se realizan para fortalecer las relaciones con intermediarios y clientes, así como capacitar y revisar negocios con el equipo de la sucursal.

Las mencionadas visitas, en el ramo de automóviles fueron a las sucursales de Sincelejo, Montería, Bucaramanga, Armenia, Pereira y Medellín; en esta última también fue visitada para el ramo de transporte.

De lo anterior, el segmento privado ha venido fortaleciéndose en negocios nuevos y consolidando su persistencia en las renovaciones de la siguiente manera.

## 1. Negocios Nuevos

En estos se destacan los siguientes:

CLIENTE	VALOR PRIMA
GRAN TIERRA ENERGY COLOMBIA GMBH SUCURSAL COLOMBIA	15,281.4
FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA F.N. DEL CAFE	9,413.2
INVERSIONES AGROINDUSTRIALES DR SAS	3,131.0
GENERADORA TERMOCENTRO SAS ESP	2,630.2
TRANSMISORA COLOMBIANA DE ENERGIA S A S ESP	1,463.0
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.	963.2
GEMEL SAS	912.2
RAPPI S.A.S.	802.2
PARQUE SOLAR PORTON DEL SOL	765.7
JOHN EDGAR GOMEZ	645.8



Adicionalmente, se obtuvieron nuevos negocios derivados de licitaciones que adelantan algunos clientes e instituciones financieras privadas:

LICITACIONES PRESENTADAS		LICITACIONES ADJUDICADAS		EFECTIVIDAD
NÚMERO	VALOR	NÚMERO	VALOR	
8	\$ 2,268	4	\$ 981	50%

*\*Cifras expresadas en millones de pesos*

## 2. Negocios Renovados

En la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización y buscando promover la venta cruzada, se han logrado renovar negocios por valor de \$517.104,4 millones, de una base total de \$654.743,5 Mill. La facturación adicional obtenida asciende al valor de \$26.046,8 Mill.

Frente a lo anterior, se obtiene un Índice de Persistencia del 79%, cumpliendo así al 105,3% de una meta del 75%.

CLIENTE	VALOR PRIMA
CENIT TRANSPORTE Y LOGISTICA DE HIDROCARBUROS SAS	46,689.7
OLEODUCTO CENTRAL S.A.	31,524.5
TERMOYOPAL GENERACION 2 S A S ESP	17,491.8
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	16,001.2
OLEODUCTO DE COLOMBIA S A	10,839.8
CNE OIL & GAS S.A.S.	10,573.5
OLEODUCTO DE LOS LLANOS ORIENTALES S.A.	10,454.6
PAREX RESOURCES COLOMBIA LTD SUCURSAL	8,103.2
TERMOTASAJERO S.A. ESP.	6,080.8
TERMOTASAJERO DOS S.A. E.S.P	5,990.2

*\*Cifras expresadas en millones de pesos*

## 3. Plan Sector Agropecuario

En sinergia con la Vicepresidencia Técnica y en línea con la política del Gobierno Nacional que incluye subsidios en la prima del seguro para los pequeños productores hasta del 90% y para los medianos productores desde el 30% hasta el 35%; la gestión comercial del sector agro en el año 2025 ha sido desarrollada de manera exitosa.

Esto se ha llevado a cabo con la promoción y venta del portafolio de productos dirigida tanto al segmento individual como al masivo de los sectores agrícola y pecuario: al igual que a sucursales e intermediarios, con el objetivo de incrementar la asegurabilidad de los pequeños, medianos y grandes productores, ofreciendo además del esquema de seguro Tradicional, el del seguro Paramétrico, de manera que se permita aumentar nuestra presencia en este importante sector de la economía del país. Este Plan ha contemplado las siguientes acciones:

- **Fortalecimiento de los acercamientos con clientes como:** Uniban, Inversiones Romen, Suntrust, Cooperativa de Productores del Catatumbo - Coosocata, Inversiones Agroindustriales DR S.A.S, Federación Nacional de Cafeteros, entre otros.
- **Gestión en medios:** En redes sociales (RRSS), tales como Facebook, LinkedIn, Twitter, e Instagram.
- **Capacitaciones:** 8 capacitaciones dirigidas a las sucursales con el propósito de fortalecer el conocimiento del ramo y sus diferentes productos.
- **Gestión de eventos.** La Compañía ha participado activamente en eventos nacionales y regionales enfocados en el agro colombiano promocionando marca y producto:

MES	EVENTO
MARZO	Desayuno Fenavi para presentar actualizaciones del sector, 25 de marzo 2025
JUNIO	Congreso Nacional de Cultivadores de Palma de Aceite Fedepalma en Cali del 11 al 13 de junio 2025
	Asamblea anual de Procaña en Cali el 18 de junio 2025
	Feria Nacional de la Ganadería en Montería del 10 al 23 de junio 2025.
JULIO	Agroexpo 2025, Participación Panel de la Cooperativa Comercializadora Social del Catatumbo, caso de éxito del seguro agropecuario, 15 de julio 2025.
SEPTIEMBRE	Feria Nacional del Aguacate en Armenia el 2 de septiembre 2025.
	Feria de Productores Plataneros en las instalaciones de Tropycentro - UNIBAN, en Apartadó el 4 y 5 de septiembre 2025.

Al corte del 31 de diciembre de 2025 para el ramo de Agrícola, la Compañía registró primas emitidas totales por \$53.697 Mill, cumpliendo con el 135,6% de la meta y creciendo al 68,7% con respecto al 2024.

Del total facturado, el Segmento Privado registró una participación del 92,4% correspondiente a \$49.598,7 millones, ejecutando su presupuesto (empresas y personas) al 157,8 %, registrando un crecimiento del 73,7% con respecto al 2024. A continuación, el detalle de producción antes comentada:

PRIMAS EMITIDAS RAMO AGRÍCOLA						
SEGMENTO	2024	2025	PPTO. DE VENTAS 2025	CUMPL. PPTO.	CRECIMIENTO	CRECIMIENTO %
Privado	\$ 28,557	\$49.598,7	\$ 31.438	157.8%	\$ 18.160,7	73.7%

## 4. Segmento Personas

Al cierre de diciembre 2025 se facturaron \$110.993,2 millones (sin SOAT,) con un crecimiento importante del 13,9% y un cumplimiento presupuestal del 104,4%.

Dado el carácter masivo del segmento, se han desarrollado acciones encaminadas tanto a la generación de primas emitidas como al apalancamiento operativo y así reorientar los esfuerzos comerciales en la estrategia, de la siguiente manera:

### 4.1. Automóviles

Para el ramo de mayor participación del segmento se ha dado continuidad a la gestión de promover su comercialización acompañada de una adecuada suscripción, contando para ello con las siguientes herramientas:

a. **Canales delegados y alternativo (Synergias).** A 31 de diciembre 2025 las ventas de estos canales ascienden a \$62.584,5 Mill, creciendo en un 32% frente al año anterior y con las siguientes estadísticas:

- » La participación en la producción de los canales delegados fue del 59% frente a la total del segmento personas que fue de \$97.137,2 Mill.
- » Se dio apertura a un total de 33 canales durante 2025.
- » Se tienen #343 canales y 1 alternativo (Synergia).
- » Se han expedido cerca de 21.005 pólizas, que representan el 59% de la operación total del ramo de Automóviles del segmento.

b. **Comparadores y Web Service.** Con el fin de tener un mayor alcance de propuestas ante los clientes del segmento personas, Previsora ha habilitado a sus intermediarios de seguros para que se vinculen a estos esquemas de comparación y de gestión de cotización que el mercado continúa requiriendo:

	INTERMEDIARIOS
COMPARADOR AGENTE MOTOR	277
COMPARADOR SPEED	6
COMPARADOR GRUPO ALTA	1
WEB SERVICE PROPIO	18

## 4.2. Otros Ramos y Productos

Actualmente existe en marcha una iniciativa de desarrollo tecnológico de siete productos adicionales a los existentes para delegar su proceso de expedición a

los intermediarios, la cual se estima implementar en el semestre I de 2026. Los productos son:

- Responsabilidad Civil Extracontractual: parqueaderos, individual con y sin anexo de servidores públicos, individual profesional médica, transporte de mercancías peligrosas (hidrocarburos Decreto 4299), derivada de cumplimiento, y
- Multiriesgo PreviHogar.

## 4.3. Renovación

De la gestión realizada para el acompañamiento anticipado a la cotización y a los intermediarios por parte de las sucursales, apoyados en la generación automática del reporte mensual de vencimientos, se han logrado renovar negocios por valor de \$56.691,9 millones, de una base total de \$99.685,9 millones, que representan un índice de Persistencia del 56,9%, con un cumplimiento del 87,5% sobre la meta del 65%.



## 5. Economía Popular

### PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-2026

#### 5.1. Seguros Para La Paz

##### 5.1.1 Programa INVÍAS con asociaciones comunitarias.

Previsora alineada al programa social del Gobierno Nacional Caminos Comunitarios para la Paz Total, ha implementado la campaña Seguros para la Paz cuyo objetivo es la estructuración del seguro de Cumplimiento y de Responsabilidad Civil para amparar los riesgos contractuales derivados de los convenios solidarios que las diferentes asociaciones comunitarias (Juntas de Acción Comunal - JAC, Cooperativas y Comunidades Étnicas, etc.), han suscrito con el INVÍAS; con el fin de ejecutar obras de infraestructura vial regional en el país, tales como: mejoramiento, mantenimiento y rehabilitación de caminos vecinales, ancestrales y vías terciarias, además de asegurar el cumplimiento de proyectos como: alimentación escolar de calidad en las comunidades vulnerables, programas de formación y asistencia en actividades agropecuarias y mejoramiento de la calidad de vida a través de soluciones en energías limpias.

El resultado de esta gestión desde septiembre del año 2022 hasta diciembre 2025 fue de 833 convenios solidarios asegurados por valor total de primas de \$731,6 millones.

##### 5.1.2 Programa SAE.

Comprende el aseguramiento de contratos de destinaciones provisionales y contratos de comodato celebrados con la SAE de los bienes inmuebles administrados por la entidad y que se encuentren ubicados dentro de perímetros urbanos en el país, así como los daños y/o pérdidas materiales que sufran los inmuebles objeto del contrato en forma accidental, súbita e imprevista.

El resultado de esta gestión, a diciembre 2025, fue de 2 convenios solidarios asegurados por valor total de primas de \$15 millones.

#### 5.2. Portafolio Agropecuario Pequeños Productores

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 tiene como una de sus prioridades impulsar la economía del sector agro del país. En tal sentido, Previsora en su calidad de integrante del Grupo Bicentenario y en el marco de su operación, ha implementado el plan comercial dirigido al sector agropecuario con énfasis en pequeños productores, asegurando, al corte de diciembre 2025, cerca de 15.323 pequeños productores de diferentes regiones del país, bajo los esquemas Paramétrico y Tradicional, generando primas emitidas por el orden de \$ 76.040 millones, las cuales han contado con el subsidio ISA de Finagro.

Los principales clientes que contemplan en su cobertura a pequeños productores son:

Cliente	Esquema de Cobertura	No de Pequeños Productores Asegurados
Federación Nacional de Cafeteros	Paramétrico	6,183
Unikan	Tradicional - Paramétrico	5,918
Suntrust	Tradicional	1,565
Cooperativa de Productores del Catatumbo	Paramétrico	996
Inversiones Romen	Paramétrico	266
Freskleche	Tradicional	94
Inversiones Agroindustriales DR SAS	Paramétrico	84
Asoprocc	Tradicional	51
Gemel SAS	Paramétrico	25
Inversiones 577 SAS	Paramétrico	13

### 5.3. Mercancía Vía Fluvial

Este plan comprende cobertura de pérdidas o daños de las mercancías movilizadas por vía fluvial, acorde con la aplicación del Decreto 3112/97 y Resolución 03666/98, dirigido a: dueños de embarcaciones, remolcadores, planchones, operadores de transporte fluvial, pequeños empresarios y comerciantes de mercancía por vía fluvial.

El resultado de esta gestión hasta octubre 2025 fue de 727 Pequeños empresarios y comerciantes del transporte fluvial asegurados por valor total de primas de \$2.829,5 millones.

#### Canal Digital SOAT:

En 2025, a través del canal de venta digital directa de SOAT en la página web, Previsora brindó el servicio a las personas que necesitaban adquirir su póliza de este modo. Al cierre del año, se generaron ventas por un total de \$346,208 millones de pesos.

#### Canales de Comercialización

Al finalizar 2025, el canal de intermediarios alcanzó una emisión de primas por \$2,24 billones. El crecimiento y desempeño de los diferentes canales se puede explicar de la siguiente manera, desglosado por canal:

	2024	2025	PPTO	Cump	Δ% 24-23	Mix
Corredores	1,131,997	974,595	1,090,558	89.4%	-13.9%	33.4%
Agencias	682,273	850,145	782,177	108.7%	24.6%	29.1%
Agentes	318,596	416,974	368,892	113.0%	30.9%	14.3%
Directos	291,369	329,395	282,099	116.8%	13.1%	11.3%
Digital	479,657	347,063	493,004	70.4%	-27.6%	11.9%
<b>Total</b>	<b>2,903,891</b>	<b>2,918,172</b>	<b>3,016,729</b>	<b>96.7%</b>	<b>0.5%</b>	<b>100%</b>

#### PLAN DE RECONOCIMIENTOS - MUTUAMENTE.

Dentro de las principales actividades con los intermediarios resaltamos el plan de reconocimientos – MUTUAMENTE, con el cual obtuvimos grandes resultados que motivaron la producción de los intermediarios con la compañía:

Las primas generadas dentro del plan de reconocimientos durante el 2025 ascendieron a \$666.980M, la producción de agentes y agencias representa el 77% y de corredores el 23%. Esta producción es el 76% del negocio recurrente.

#### Agentes y Agencias que aumentaron su producción

- 645 (48%) de los intermediarios accedieron a comisiones variables.
- Se ejecutó la meta definida de primas llegando a \$512.101M, crecimiento 8.4% (\$39.661M) frente al año 2024.

#### Corredores de Seguros

- 7 (35%) de los corredores accedieron a las comisiones variables
- Aportaron en primas en el plan \$154.879M.

#### SINERGIAS CON ENTIDADES DEL MISMO GRUPO. VENTA CRUZADA. VALOR EN PRIMAS.

#### ALIANZAS COMERCIALES

##### Sinergias con otras Entidades.

Dentro de las estrategias comerciales se han generado alianzas a través del sector, incluyendo con entidades del Grupo Bicentenario como Positiva Compañía de Seguros, Banco Agrario y Finagro. A continuación, describimos el resultado de las sinergias efectuadas:

a. Positiva. Tiene como propósito desarrollar oportunidades de negocio en ramos compartidos e integrando nuestros ramos y productos, permitiendo una oferta integral de servicios, en:

**Segmento Estatal:**

por efectos de la conformación de Uniones Temporales con Positiva Seguros, se facturaron primas de entidades estatales por valor de \$80 Mil Millones.

b. Banco Agrario. Dentro del marco del fortalecimiento de vínculos comerciales con la entidad, se ha venido planteando la opción de celebrar un contrato de uso de red para la comercialización de seguros para el Agro y la Microempresa. En este momento se están revisando las barreras tecnológicas para el intercambio de información (web service), lo que constituye una oportunidad de mejora que debemos trabajar antes de establecer los acuerdos comerciales.

c. Finagro. En nuestra iniciativa de acompañar el sector agropecuario, hemos trabajado de la mano con Finagro. Resultados obtenidos con las estrategias comerciales durante el último año y estrategias a futuro - Estrategia y resultados segmento privado – Sector Agropecuario. En el 2025, Previsora aplicó al subsidio de Finagro en cerca de \$44.591 Mill, lo cual representa el 89.9% del total facturado en el segmento Privado

que fue de \$49.598,7 Mill, situación que confirma la importancia del incentivo como elemento de apoyo para el desarrollo del sector Agro.

d. Seguros Digitales. Creación de canales directos para comercialización de seguros en línea. Al corte de 2023, Previsora cuenta con el canal de ventas SOAT Digital y Solicitud de Cotización de Autos en línea, hogar plus AP. Las cifras reportadas a 2024 \$ 680 m con crecimiento del 19% frente a 2023.

En sucursal virtual se generó un nuevo sistema de venta AP digital a través de la plataforma Transfiriendo.

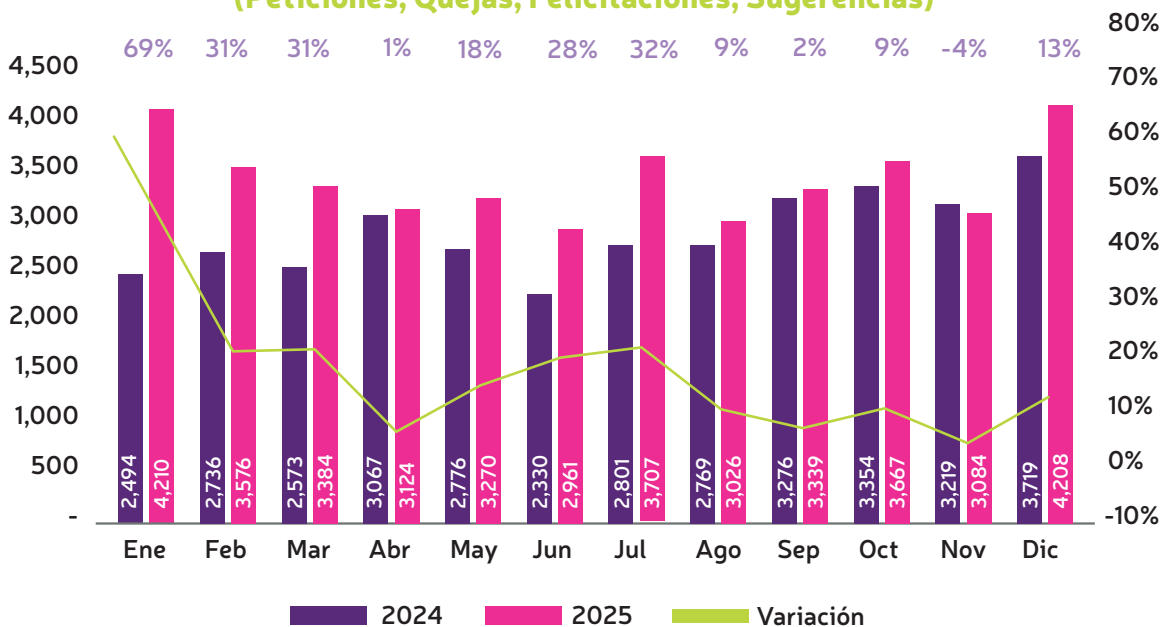
**SERVICIO AL CLIENTE.**

Durante 2025, se consolidaron las iniciativas de mejora continua en la administración y gestión de PQR. Paralelamente, se llevaron a cabo procesos de formación dirigidos a funcionarios de Casa Matriz y sucursales, enfocándose principalmente en los representantes de los quejosos o encargados de atender estas solicitudes.

El volumen de PQR registró un incremento del 18% en 2025 frente al año anterior, pasando de 35.156 solicitudes en 2024 a 41.554 en el último periodo. (Ver gráfica 1)

Se implementó un trabajo colaborativo con las áreas clave para optimizar la resolución en el primer contacto. Asimismo, se ejecutó un seguimiento riguroso al plan de contingencia del ramo SOAT, el cual concentró el 85% del volumen total de PQR debido a la alta demanda del producto.

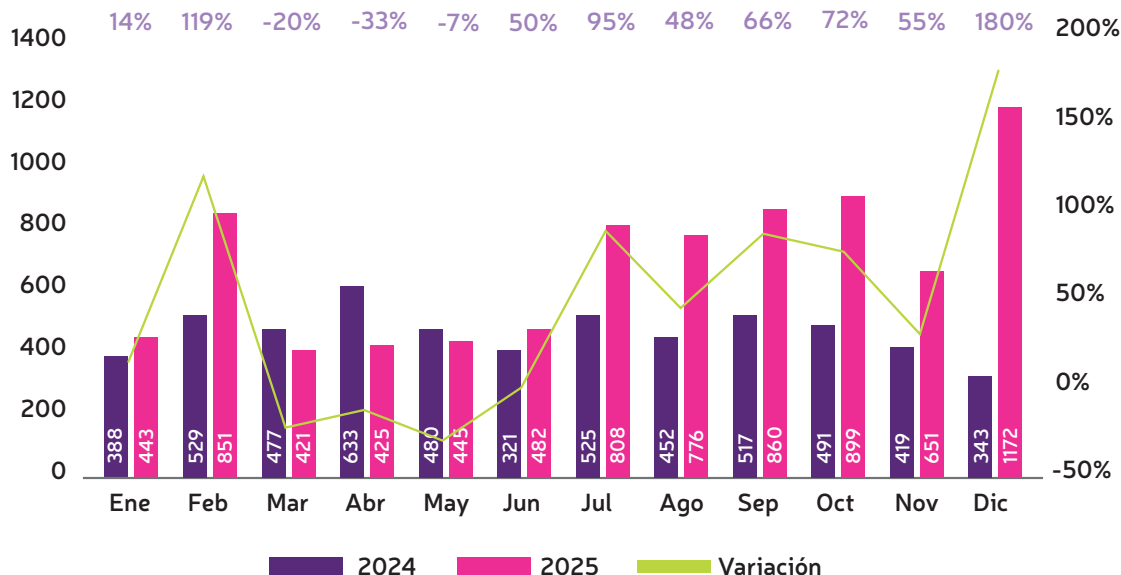
**Gráfica 1. Comportamiento de PQR's (Peticiónes, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias)**



En la Gráfica 2, se evidencia el comportamiento de Quejas o Inconformidades de nuestros clientes de un año a otro, donde evidenciamos un incremento de quejas del 45%, cerrando el 2025 con 8.223 quejas.

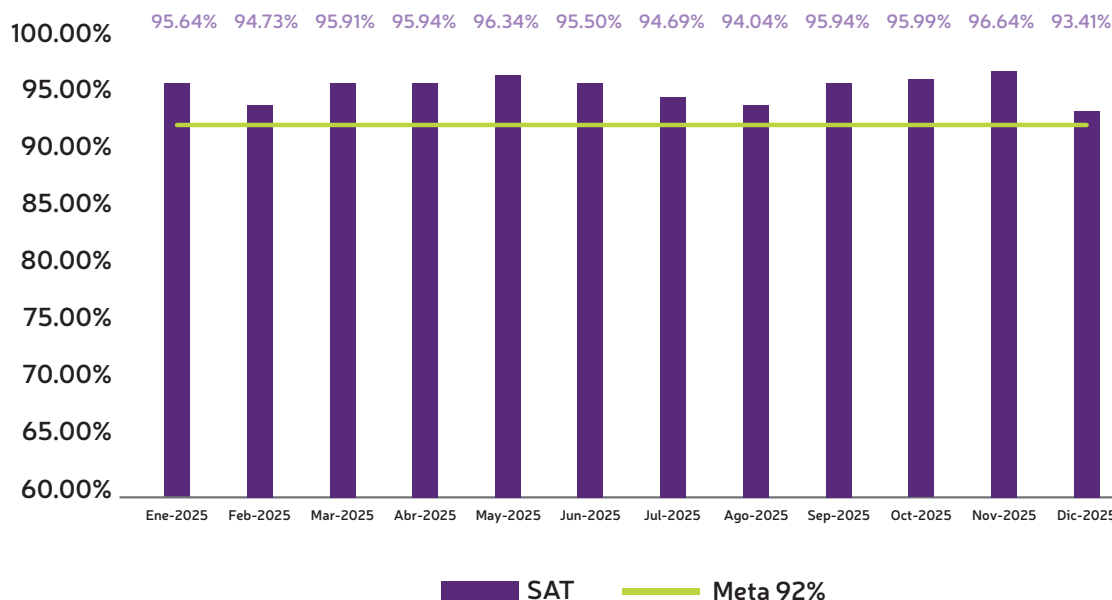
La participación de quejas en la compañía vs los PQR's es del 20% y con respecto al total de clientes de la compañía (Tomadores únicos 2.833.302) la participación de las quejas es de aproximadamente un 0,29%.

**Gráfica 2. Comportamiento de Quejas**



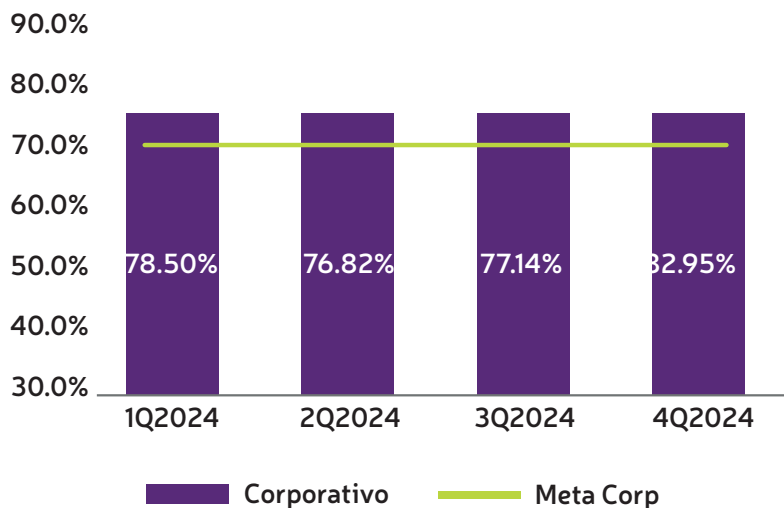
Con respecto a la satisfacción de nuestros clientes e intermediarios, es importante resaltar que las acciones de mejora implementadas nos permiten mantenernos en cumplimiento con las metas de la compañía (Ver grafica 3 y 4)

**Gráfica 3. Encuesta de satisfacción - Cliente Final Corporativo**



Logramos durante el 2025 mantenernos sobre los niveles de 92% de satisfacción, logrando un cumplimiento en la meta del 103.6% (Meta= 92%) con un promedio de calificación de 95.32%.

**Grafica 4. Encuesta de satisfacción – Intermediario**



En el 2025 continuamos trabajando en la normalización del servicio para lograr los resultados esperados y que sean perceptibles para nuestros intermediarios.

Logramos un cumplimiento del 111% (Meta= 71%) con un promedio de calificación del 78.85%.

A continuación, se detallan las acciones de formación realizadas para elevar los estándares de servicio al cliente en la compañía:

- Capacitación y refuerzo en “Trato Justo, Lenguaje Claro y PQR’s”.
- Formación en “Fortalecimiento de la Experiencia del Cliente” para funcionarios.
- Actividad de ¡Creando experiencias que transforman vidas! Una charla para funcionarios que apoya la Cultura Resiliente de la compañía. Expositor: David Gómez (Tema: Actitud Yellow y Detalles que enamoran).
- En conjunto con nuestro Defensor del Consumidor el Dr. José Federico Ustariz se realizaron 2 Capacitaciones virtuales, desarrollando los siguientes temas:
  - Sistema de Atención al Consumidor: 16/05/2025 Público Objetivo: funcionarios e Intermediarios.
  - Riesgo de Conducta: 21/11/2024 Público Objetivo: funcionarios.

En colaboración con la Superintendencia Financiera de Colombia, se desarrolló el webinar web orientado a fortalecer el conocimiento normativo y de servicio:

- El Riesgo de Conducta en el Sistema de Financiero: 09/09/2025 Público Objetivo: funcionarios.
- Prevención de Fraudes Financiero: 14/11/2025 Público Objetivo: funcionarios.

En conjunto con nuestro proveedor Heras Abogados se realizaron 4 capacitaciones virtuales, desarrollando los siguientes temas:

- Cumplimiento y protección de datos: Una responsabilidad de todos. 06/06/2025 - Público Objetivo: funcionarios.
- Rol de los intermediarios en el manejo de Datos Personales. 12/08/2025 - Público Objetivo: Intermediarios.
- Rol de los proveedores como encargados de datos personales. 07/10/2025 - Público Objetivo: Proveedores.
- Responsabilidad Demostrada 03/12/2025 - Público Objetivo: funcionarios.



## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA “SABER SEGURO” EEF.



En Previsora Seguros, estamos comprometidos con la creación y desarrollo de programas de capacitación enfocados en temas de Educación Financiera, de manera clara y accesible.

Nuestro objetivo es generar y promover una mayor cultura en torno a los seguros, brindándoles herramientas a nuestros grupos de interés, que les permitan, entender y evaluar información relevante para la toma de decisiones de forma consciente e informada.

Durante el año 2025, el programa alcanzó un logro significativo al obtener la certificación otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia en la categoría Gestión de Capacidades nivel 2, resultado del fortalecimiento continuo de sus procesos y del compromiso institucional con la Educación Financiera en el país.

En la página web del programa [www.saberseguro.com](http://www.saberseguro.com) se aloja la mayor parte del contenido, con diferentes formatos que se adaptan a la necesidad de los consumidores financieros, contemplando cursos, blogs, podcast, cápsulas informativas, audiocuentos y demás herramientas de aprendizaje que fortalecen los conceptos de ahorro, riesgos y protección. Lo anterior facilita el proceso de inclusión financiera, tanto en adultos, como en niños.

COMPORTAMIENTO DEL SITIO 2025	
<b>Usuarios Nuevos</b>	53.726
<b>Vistas</b>	82.830

Durante el 2025 nuestro programa ejecuto diferentes actividades o campañas, generando el siguiente impacto:

Iniciativas para Niños y Jóvenes		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
2	Rueda de Inversión	149
3	Carrera de Observaciones	240
1	Juego virtual “Cultura Financiera”	Implementado
3	GMW 2025 “El Mercado de Dino”	296

Proyecto transversal al programa		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
4	Articulos Bimestrales	Creados
2	Podcast	Creados
8	Piezas de redes sociales	Publicadas
3	Webinars	587
4	Videos cortos para RRSS	Creados
1	Curso Seguro Decenal	Implementado

Coaching Financiero		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
2	Master Class	58

Proyecto de inclusión y Nuevos Públicos		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
3	Charlas de Sensibilización	112
1	Talleres para Comunidades (Mujeres)	22

Actividades para funcionarios o Colaboradores		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
1	Charlas de Sensibilización	50
1	Taller para funcionarios	360

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES		
Actividades en Colegios		
Cantidad	Actividad	Impacto (Participantes)
3	GMW	3757
Feria mes del Ahorro		
2	Ferias del Ahorro 2025 / Pasto y Yacuanquer	360
2	Ferias del Ahorro 2025 / Puerto López y Villavicencio	257
<b>Total</b>		<b>473</b>

Ferias de Servicio - Economía Popular		
1	El Gran Mercado Campesino	260
1	Más Talante	380
1	Feria Educativa y Financiera – San Andrés Islas	50
1	Feria de productores 2025/ Uniban	2200
1	Feria de servicios Sena - San Vicente del Caguán	75
<b>Total</b>		<b>2965</b>

11



Adicionalmente, en conjunto con la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA y a través de su programa de Educación Financiera Viva Seguro, la compañía implementó diferentes actividades como Pasaje Seguro, Talleres de educación financiera, publicación de Piezas para redes sociales y la adopción de 6 colegios en territorios ZOMAC en la estrategia de masificación de Nueva Pangea.

Lo anterior nos permitió ocupar Primer Puesto en el sistema de puntos de Aseguradoras que impulsan la Educación Financiera.

Con nuestro programa esperamos seguir contribuyendo a la formación responsable, de nuestros consumidores financieros, con diferentes formatos y contenido de valor.

## Resultados Sistema de Puntos 2025



## DESARROLLO COMERCIAL.

Durante el 2025, se implementaron diversas actividades estratégicas enfocadas en proporcionar información clave y actualizada a los responsables de cada área, con el fin de apoyar la toma de decisiones. Estas acciones estuvieron alineadas con los objetivos comerciales y estratégicos de la Compañía, contribuyendo al cumplimiento de los retos establecidos y a la optimización de procesos. El enfoque principal fue asegurar que los equipos contaran con los datos necesarios para avanzar de manera eficiente, adaptándose a los cambios del mercado y garantizando el cumplimiento de las metas.

Principales frentes de trabajo y logros:

### a. Ventas 2025 y Presupuesto 2026

Seguimiento continuo de la producción comercial 2025 para apoyar a todas las áreas involucradas en el cumplimiento de los presupuestos y retos comerciales por medio de reportes, y en la elaboración del presupuesto 2026. Esto incluyó presentaciones periódicas para la Alta Gerencia.

### b. Medición y Seguimiento Estratégico (BSC)

Contribuimos al cumplimiento de la estrategia corporativa mediante la medición y actualización continua de más de 136 indicadores clave relacionados con las primas y la gestión de procesos en el sector estatal, asegurando así un alineamiento constante con los objetivos estratégicos de la Compañía.

### c. Investigación de Mercados

Durante el año 2025, el contrato de investigaciones permitió fortalecer el soporte analítico y estratégico a varias áreas de la compañía. A través de estudios de mercado, se aportaron insumos clave para la toma de decisiones y el seguimiento del comportamiento del sector asegurador.

#### Estudios de Mercado Desarrollados.

Área Técnica y Negocios Privados: Se realizaron estudios especializados para las siguientes líneas de seguros:

- Infidelidad y Riesgos Financieros.
- Transporte de Mercancías.
- Decenal y Todo Riesgo Contratista.
- Líneas Financieras (RC Cyber, RC PLO y RC D&O).

**Área de Innovación y Área Técnica:** Se adelantó estudio de Seguros Sostenibles, orientado a la identificación de buenas prácticas y oportunidades para la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la oferta de valor de nuestros productos.

**Gerencia Desarrollo Comercial:** Se brindó apoyo en la estructuración del Plan de Reconocimiento para Intermediarios, integrando análisis de mercado y referentes competitivos.

### Fortalecimiento de la Transformación Digital.

En el marco de la estrategia de transformación digital, se avanzó en el uso y desarrollo de tableros analíticos mediante CRM Analytics, contribuyendo a una mayor eficiencia en el acceso y manejo de información interna y del mercado asegurador.

- Administración Salesforce.

Trabajamos de manera conjunta con la Gerencia de Negocios estatales y mejoramiento de procesos donde se implementaron servicios que faciliten la carga automática en Salesforce de las licitaciones encontradas mediante el buscador de licitaciones SECOP I y II.

El año 2025 se caracterizó por un fortalecimiento significativo en la capacidad analítica y en la disponibilidad de información estratégica para la compañía. Los estudios realizados, los tableros desarrollados y los informes periódicos permitieron mejorar la toma de decisiones y profundizar el entendimiento del contexto del sector. Con ello, Investigación de Mercados continúa consolidándose como un área clave para el desarrollo técnico, comercial y operativo de la organización.

### a. Inteligencia de Negocios CRM ANALYTICS

Afianzando los objetivos estratégicos como: #Decisiones con datos, #Aunclíc, #Agilidad empresarial, en el año 2025 se crearon/optimizaron 5 tableros que mejoran el control y la eficiencia en la empresa:

**Cifras del sector asegurador:** Consultar las cifras del mercado (cifras fasecolda), ayudando a toda la compañía a reaccionar rápidamente.

**Idoneidad:** Consultar en tiempo real el estado de los aliados, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones.

**Actualización Tributaria:** Control de documentos de los aliados, logrando en 2025 un 95% de cumplimiento.

**Mutuamente:** Se complementó la Fase 1 y el Reto1 Crecimiento en Ventas con información relevante para los aliados y sus resultados, y se actualiza el resultado a través del portal intermediarios para información y seguimiento diario por parte de la fuerza comercial.

**Resultados Comerciales:** Este tablero se ha actualizado con más información de las cifras comerciales, y se optimizaron los procesos internos de procesamiento de datos.

Se optimizaron los tableros, depurando aquellos que ya no eran necesarios, y cerramos el 2025 con 17 tableros de control automatizados, que facilitan la gestión y el seguimiento comercial de manera más eficiente.

Menú De Dashboards

Resultados Comerciales

Tiene como principal objetivo, realizar seguimiento a las ventas de la Compañía, aquí podrás encontrar dos maneras de visualizar los datos, una en tablas y otra en gráficas, las cuales contienen varias vistas que les permitirán realizar diferentes análisis de la información:

- **Inicio:** Primas vs Presupuesto / Primas SOAT Vs Demás Ramos
- Resultados Generales
- Informe por ramo
- Informe por Sucursal
- Informe por Segmento
- Informe de Estrategia
- Clientes Reaseguros (Facultativos, Referidos, total facturados)
- Producción al día



Comité Comercial Forecast	Seguimiento Prospectos
Clientes Facturados	Gestión de Oportunidades
Resumen Estratégico del Sector Asegurador	Informe Pagos y Reservas
Mutuamente	Informe Grupo de Atención IPS
Idoneidad Aliados	Aliados - Inf. Tributaria
Informe SOAT	Perfil Asegurados
Seguimiento Gestión Técnica	Cifras del Sector Asegurador Ciudades y Ramos
Seguimiento AGRO	Informe Producción

## GESTIÓN CON INTERMEDIARIOS.

Cerramos el 2025 con 1.203 claves activas distribuidas de la siguiente manera:

- Agentes: 462
- Agencias: 741
- Corredores: 20

Durante el año se vincularon 75 intermediarios nuevos.

## Idoneidad – Circular 050 de la SFC.

Cumpliendo con la circular se llevó a cabo el proceso de actualización y/o capacitación a los aliados a quienes se les venció la idoneidad durante el año. Producto de este proceso se actualizaron las idoneidades:

- 72 intermediarios con curso de Previsora
- 1203 actualizaciones de Idoneidad

## Diversificación Portafolio de Negocios Sucursal Virtual.

Se crea el Canal Digital para la comercialización de las pólizas de Accidentes Personales. Esta póliza podrá ser adquirida por los compradores de SOAT de cualquier tipo de vehículo, que realicen la compra de este seguro SOAT a través del Punto de Venta Virtual (PVV).

El canal estuvo al aire el 17 de diciembre de 2025 y a corte a 31 de diciembre del mismo año se comercializaron 112 pólizas por el canal.

En 2025, la Sucursal Virtual alcanzó ventas por \$856,2 millones, registrando un crecimiento del 23,7% frente a 2024, equivalente a \$163,6 millones adicionales sobre las ventas del periodo 2024 (\$692,6 millones). Este resultado permitió un cumplimiento del 101,4% del presupuesto anual.

## OFICINA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

Durante la vigencia 2025, desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad de Previsora Seguros, ejecutaron diversos proyectos, con el objetivo de apoyar la gestión comercial y cumplir el presupuesto de ventas, por medio de la implementación de una estrategia de posicionamiento del sector privado, para los productos foco (Agro, autos, transporte y construcción) y las metas establecidas en el Plan estratégico 2022-2025.

Además, de la generación de una mayor presencia en los diferentes canales de divulgación, para dar a conocer los atributos y productos de la compañía. Durante la ejecución de la estrategia de mercadeo para el año 2025, los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Se ejecutaron 53 eventos o actividades de relacionamiento con intermediarios, clientes, temas gremiales y posicionamiento de marca, con una asistencia de 27.341 personas. Se apoyó la labor comercial mediante el desarrollo de material promocional e impresos, realizando el envío de 99.435 a 26 de sucursales a Nivel Nacional y Casa Matriz.

Se desarrollaron 153 toolkit (portadas, Brochure, presentaciones de producto, ayudas visuales para webinars) con el objetivo de apoyar la labor comercial.

Se crearon 380 piezas de mail marketing para intermediarios y clientes. Se dio continuidad al fortalecimiento de la estrategia digital y de redes sociales, generando más de 546 publicaciones en las diferentes redes durante el 2025.

En relación con la gestión de la comunicación interna, se apoyaron las iniciativas de las diferentes áreas de la compañía en donde se destacaron temas como: Plan estratégico 2023-2025, cultura organizacional (valores), línea ética, protección de datos personales, lenguaje claro, estrategias para obtener diferentes sellos como lo son: Great Place To work, No discriminación, entre otros.

Desde la Oficina de Mercadeo, se diseñaron 1218 piezas de comunicación, se dio trámite a 2.205 solicitudes de comunicación interna y externa, realizadas por las diferentes áreas de Previsora Seguros, adicionalmente, se desarrollaron e implementaron diferentes campañas las cuales fueron difundidas por los diferentes buzones internos y canales de la compañía (comunicaciones corporativas, previnet, página web y Mutuamente).



## 4.2. Gestión Técnica

### COMPORTAMIENTO DE LOS PRINCIPALES RAMOS.

#### Gerencia de Seguros Generales e ingenierías

En 2025, la Gerencia cierra con una producción total de \$907.846 millones llegando a un cumplimiento del 99.3% frente al presupuestado de \$914.362 millones. Se destacan los sobrecumplimientos de los ramos de Agrícola 135.6%, Aviación 126.9%, Todos Riesgo Contratistas con el 121.7%, Rotura de Maquinaria 109.8% y Terremoto 105.4%.

Para los ramos de Transportes, Corriente Débil, Sustracción y casco Barco el cumplimiento quedó arriba del 90%.



El aporte a la producción de los ramos a cargo de la Gerencia Técnica de Seguros Generales e ingeniería frente al total de la producción de la Compañía fue del 31% del total de la producción de la Compañía.

La siniestralidad consolidada de los ramos de Seguros Generales se ubicó en 18.2%, lo que representa una mejora de 2,4 puntos porcentuales frente al 20.6% registrado en 2024. Este desempeño favorable fue impulsado por la baja siniestralidad de ramos estratégicos como Incendio 30.3%, Sustracción 17.3%, Terremoto 9.5% y Corriente Débil 10.7%, Transportes 21%, Casco Barco 29.7%, Aviación 2.3%, Agrícola 32%, Rotura de Maquinaria 2.2% y Todo Riesgo Contratista 29.4%. En general las siniestralidades que presentaron los ramos estuvieron enmarcadas por debajo de las proyectadas relegando el sólido desempeño técnico y la adecuada disciplina de suscripción implementada por los equipos de las sucursales.

Los resultados financieros de 2025 permiten emitir un balance altamente positivo, sustentado en una gestión de suscripción responsable y disciplinada. El resultado técnico antes de gasto de operación alcanzó \$119.234 millones, lo que representa un incremento de \$17.234 millones frente al cierre de 2024. Este desempeño fue impulsado por la mejora en los indicadores de siniestralidad y por el sobrecumplimiento en primas devengadas, factores que contribuyeron a la reducción del índice combinado, el cual descendió de 80.9% en 2024 a 78.5% equivalentes a una mejora de 2.40 puntos porcentuales para este año. Como resultado de estas eficiencias operativas y técnicas, la utilidad final de los ramos de la Gerencia se situó en \$52.105 millones, consolidando un año de alta rentabilidad y fortalecimiento del portafolio.

#### Gerencia de patrimoniales y vida

##### Primas emitidas:

Con relación a los ramos a cargo de esta gerencia, informamos que la producción del año 2025 alcanzó \$614.615 millones, lo que representa un cumplimiento presupuestal del 96% y un decrecimiento del 1,5% frente al año anterior. Al comparar esta situación con las cifras del mercado (corte noviembre), se evidencia que se trata de un comportamiento coyuntural que afecta estas líneas, dado que las líneas patrimoniales solo crecieron un 1,5%. Este resultado refleja la fortaleza y resiliencia de nuestra gestión, en un entorno marcado por presiones de costos, mayor agresividad comercial y cambios en la dinámica de contratación estatal. A pesar de estas condiciones, se mantuvieron cuentas estratégicas y se preservó la disciplina técnica, lo que constituye una base sólida para el crecimiento sostenible.

Es importante destacar que estas líneas están estrechamente ligadas al entorno macro y microeconómico que fue complejo durante 2025, que generó:

- Desbalance entre oferta y demanda de seguros.
- Mayor agresividad del mercado, presionando costos a la baja.
- Incremento de gastos y pérdida de negocios relevantes.
- Menor ortodoxia en criterios de suscripción por parte de algunos actores.

Estos factores lastimosamente tienen un costo corporativo que se traduce en pérdida de algunos negocios, asimismo, para mantener algunas cuentas fue necesario aplicar descuentos significativos, lo que reduce las primas de estos negocios frente a la vigencia anterior. Otro factor relevante es la tendencia creciente de las entidades estatales a contratar a largo plazo o prorrogar pólizas hasta los máximos legales, lo que, si bien asegura la permanencia de los negocios, reduce la producción anual.

En el caso de IRF, el menor desempeño se explica por la pérdida de algunos negocios relevantes y una disminución generalizada de tasas. Para Cumplimiento, la situación es más compleja: este ramo depende directamente de la dinámica de contratación estatal, la cual se ha visto ralentizada por menor ejecución presupuestal. Esto ha generado en el mercado tasas muy bajas y criterios de suscripción más flexibles. Frente a ello, PREVISORA ha mantenido disciplina técnica, lo que implica menor expedición y explica el bajo cumplimiento presupuestal.

## ANÁLISIS SINIESTRALIDAD:

Al corte 2025, la siniestralidad ponderada de los ramos a cargo de la gerencia alcanzó un 62% sobre las primas devengadas. Este comportamiento refleja:

- Una mejora de 1 punto porcentual frente al corte de noviembre.
- Una mejora de 0.5 puntos porcentuales frente al mismo corte del año 2024.

Este resultado evidencia una gestión técnica responsable, resiliente y en línea con las políticas de suscripción de la compañía.

## Análisis por ramo:

### CUMPLIMIENTO:

El ramo cerró el año 2025 con una siniestralidad del 283%, lo cual representa:

- Un incremento de 23 puntos porcentuales respecto al mes anterior.
- Un valor significativamente superior frente al 70% registrado al cierre de 2024.

A continuación, se presentan las principales causas de este resultado:

### Menor devengo por disminución en la producción: El ramo continúa afectado por:

- Una menor dinámica económica en 2025.
- La reducción en la ejecución de contratos estatales, que históricamente impulsan este ramo.
- Condiciones de mercado más competitivas, con mayores costos de intermediación, menores tasas y procesos de suscripción menos ortodoxos en la industria.

A pesar de lo anterior, Previsora Seguros ha mantenido su disciplina técnica, lo que, si bien protege la suficiencia y calidad del portafolio, implica la pérdida de algunos negocios y, por ende, menores ingresos para el ramo.

Primas devengadas (sin considerar insuficiencia de primas):

- Año 2025: \$7.170 millones
- Año 2024: \$12.213 millones

### Menor devengo por constitución de Reserva de Insuficiencia de Primas (RIP):

En 2025 se constituyó una RIP por \$3.758 millones, lo cual redujo las primas devengadas desde un valor ajustado de \$7.170 millones hasta \$3.412 millones. Esto representa una disminución del 53% en el devengado, atribuible exclusivamente a la insuficiencia técnica del ramo durante el año. Para mitigar este efecto se han implementado medidas como:

- Revisión y ajuste de los gastos técnicos del ramo.
- Incremento en la retención para la renovación de los contratos automáticos 2026.
- Otros ajustes operativos y técnicos que, por su naturaleza, tomarán algunos meses para reflejar mejoras en los indicadores.

### Mayor siniestralidad por incremento en la Reserva IBNR:

Dada la naturaleza de cola larga del ramo —y en general de los seguros de contenido patrimonial— fue necesario constituir una reserva IBNR por \$3.458 millones, equivalente al 36% del incurrido total, que cerró en \$9.657 millones.



Si se calculara la siniestralidad sin considerar RIP ni IBNR, el índice habría sido de 116%, lo cual evidencia el peso significativo de estas reservas técnicas en el resultado final.

**Siniestros de alto impacto:** Durante 2025 se registraron varios siniestros de alto impacto, muchos derivados de suscripciones de años anteriores, lo que profundizó el deterioro del ramo. Estos casos, además de impactar directamente el incurrido, presionan la reserva IBNR debido a la antigüedad y la complejidad de los siniestros involucrados.

**Conclusión:** El comportamiento del ramo de Cumplimiento durante 2025 se explica principalmente por:

- La caída en la producción y, por tanto, en el devengado.
- La constitución de reservas técnicas significativas (RIP e IBNR).
- La materialización de siniestros de alto impacto asociados a años de suscripción antiguos.

En conjunto, estos factores generan un desequilibrio temporal, exacerbado por un año de baja producción, pero ya se encuentran en marcha medidas técnicas y operativas para la corrección progresiva del portafolio.

## MANEJO:

Al cierre de diciembre de 2025, el ramo de Manejo registra una siniestralidad acumulada del 151%, indicador que, si bien continúa siendo elevado, representa una mejora sustancial frente al 242% alcanzado en 2024. Este descenso demuestra un proceso de ajuste técnico gradual, aunque aún impactado por factores estructurales propios del ramo. Las principales causas que explican el comportamiento de la siniestralidad durante 2025 son las siguientes:

**Mayor siniestralidad asociada a incremento en la Reserva IBNR:** Debido a la naturaleza long tail de este ramo —especialmente en coberturas vinculadas a riesgos de contenido patrimonial— fue necesario constituir en 2025 una reserva IBNR de \$5.011 millones, equivalente al 34% del incurrido total, que ascendió

a \$14.534 millones. Si se analizara la siniestralidad excluyendo el efecto de esta reserva, el índice habría sido de 99%, lo cual evidencia el peso significativo del componente de incertidumbre y materialización tardía de reclamos en este tipo de productos.

**Alto volumen de siniestros avisados, especialmente por procesos de responsabilidad fiscal:** Durante el 2025 se observó una dinámica elevada en la frecuencia de siniestros, en su mayoría asociados a procesos de responsabilidad fiscal adelantados por entes de control. Este comportamiento incrementó de manera directa el incurrido del ramo.

El alto número de siniestros asociados a entidades territoriales refleja un comportamiento de frecuencia elevado y sostenido, característico del ramo de Manejo, especialmente cuando se trata de garantías derivadas de la gestión fiscal y administrativa.

**Medidas adoptadas por la Gerencia Técnica:** Ante el deterioro registrado, la Gerencia Técnica ha puesto en marcha una serie de acciones para mitigar los efectos del comportamiento siniestral y fortalecer la calidad del portafolio:

- Revisión detallada de las reservas técnicas del ramo, en coordinación con las sucursales y la Gerencia de Procesos Judiciales, para asegurar su adecuado dimensionamiento y oportunidad.
- Identificación y priorización de los negocios con mayor carga siniestral, con el fin de:
  - o Aplicar medidas correctivas en suscripción.
  - o Evaluar restricciones o ajustes en condiciones.
  - o Definir estrategias diferenciales según riesgo y comportamiento histórico.
- Ajustes en políticas de suscripción, especialmente en entidades territoriales con alta frecuencia de procesos de responsabilidad fiscal.
- Refuerzo de medidas de control frente a cuentas con patrones recurrentes de reclamaciones.



Estas acciones buscan mejorar progresivamente el desempeño técnico y reducir la volatilidad del ramo en los próximos periodos.

### REPONSABILIDAD CIVIL:

Al cierre de 2025, el ramo de Responsabilidad Civil registra una siniestralidad del 57%, resultado que evidencia un deterioro frente al 36% obtenido en 2024. Este comportamiento obedece principalmente a dos factores: el incremento en la Reserva IBNR y la materialización de siniestros de alto impacto durante el periodo.

Mayor siniestralidad asociada al incremento en la Reserva IBNR: Dada la naturaleza long tail del ramo — especialmente en riesgos de contenido patrimonial y coberturas cuya materialización suele darse con rezagos significativos— fue necesario constituir en 2025 una reserva IBNR por \$7.654 millones, equivalente al 34% del incurrido total, que ascendió a \$22.810 millones. Al depurar este efecto, la siniestralidad técnica habría sido de 38%, lo cual pone de manifiesto el peso crítico de la incertidumbre de cola larga y la materialización tardía de reclamos en esta línea de negocio.

Siniestros avisados de alto impacto: Durante el año, el ramo presentó varios siniestros cuya magnitud tuvo un efecto significativo en el incurrido total. Estos eventos, por su cuantía y características, contribuyeron al deterioro del resultado técnico del ramo, al tiempo que reflejan la exposición a reclamaciones de alta severidad en sectores sensibles como educación superior, entidades públicas y prestadores de servicios de salud.

### INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS:

El ramo de Infidelidad y Riesgos Financieros cerró el año 2025 con una siniestralidad del 7.4%, indicador que, si bien resulta superior al registrado en 2024 (-0.2%), se mantiene dentro de niveles plenamente razonables y refleja un comportamiento técnico favorable, acorde con los parámetros esperados para esta línea de negocio. Durante el periodo se presentaron algunos siniestros de impacto medio, cuya materialización incrementó moderadamente el incurrido del ramo; no obstante, dichos eventos no generan desviaciones significativas ni representan un riesgo de deterioro estructural. El desempeño general continúa evidenciando un portafolio sano, estable y con adecuada calidad de suscripción, confirmando la fortaleza técnica del ramo y su buen manejo operativo.

### VIDA GRUPO:

Al cierre de 2025, el ramo de Vida Grupo registra una siniestralidad del 56%, lo que representa una mejora relevante frente al 67% observado al cierre de 2024. Este desempeño refleja una estrategia técnica consistente, adecuada dispersión del riesgo y una estructura de reaseguro bien alineada con el perfil de severidad del portafolio.

### Lectura técnica

- La reducción interanual de 11 p.p. en siniestralidad (67% → 56%) sugiere mejora en la calidad del riesgo y en la respuesta del programa de reaseguro (tanto proporcional como no proporcional), con un coeficiente de severidad mejor contenido pese a eventos puntuales de alto impacto.
- La persistencia de desarrollo tardío en cuentas salientes (p. ej., Policía Nacional) confirma la necesidad de seguimiento a la cola de avisos y reservas prudenciales sobre cohortes en run-off.
- La recuperación efectiva del contrato no proporcional en el caso Senado valida la suficiencia del layering y el apetito de retención definidos para 2025.

### ACCIDENTES PERSONALES:

Al cierre de 2025, el ramo de Accidentes Personales registra una siniestralidad del 28%, superior al 15% observado al cierre de 2024. El incremento obedece, principalmente, al aumento de la Reserva IBNR, que en el periodo ascendió a \$807 millones, equivalente al 25% del incurrido total. Al depurar este efecto, el loss ratio habría sido de 21%, manteniéndose en un rango históricamente favorable para la línea.

### Principales drivers del resultado 2025

- Efecto IBNR (cola corta con rezagos puntuales): Aunque AP es típicamente de cola más corta que otros ramos patrimoniales, se observó un ajuste prudencial de IBNR por \$807 millones, consistente con avisos tardíos y cierre contable de siniestros cercanos al corte.
- **Cuentas de impacto específico:** La siniestralidad del año se concentra, en buena medida, en dos tomadores correspondiente a pólizas de accidentes personales educativos tomadas por municipios. Estas cuentas explican una porción relevante del incurrido y muestran comportamientos de frecuencia elevada con severidad media, propios de colectivos con alta exposición operacional.

### Lectura técnica

- Pese al alza interanual, el ramo permanece dentro de umbrales tolerables, con rentabilidad técnica positiva y aporte favorable al resultado corporativo.
- El peso del IBNR en el índice final confirma un año con ajustes de cierre, más que un deterioro estructural de frecuencia/severidad.
- La concentración por tomador sugiere oportunidad de gestión focalizada (pricing, deducibles y prevención) en cuentas con mayor siniestralidad relativa.

## DESEMPEÑO:

El ramo de Desempleo presenta actualmente una producción no significativa, concentrada en una póliza de menor tamaño. La permanencia de esta cuenta es estratégica para mantener el ramo activo, preservar capacidad operativa y acceso comercial a oportunidades futuras de mayor escala, considerando que, por la naturaleza del producto, el pipeline de negocios es escaso y episódico.

### Comportamiento de siniestralidad 2025

- El desempeño de siniestralidad se muestra en perspectiva positiva debido a liberaciones de reservas asociadas a siniestros que superan tanto las nuevas constituciones como el devengo del ramo, este último bajo por efecto de la reducida producción actual.
- En términos contables, ello se traduce en un impacto favorable sobre el resultado técnico, sin que implique, por ahora, un cambio estructural en el comportamiento del riesgo (dada la base de exposición limitada).

### Lectura técnica

- El resultado favorable se explica principalmente por dinámica de reservas más que por una variación sustantiva en la frecuencia o severidad de reclamos.
- La baja exposición y la concentración en un único tomador recomiendan prudencia al extrapolar este resultado a periodos futuros.
- Mantener el ramo abierto ofrece opcionalidad para capturar oportunidades cuando surjan procesos o alianzas con entidades financieras/cooperativas, al tiempo que sostiene el aprendizaje técnico y la memoria operativa del producto.

## Conclusiones Finales:

El análisis consolidado del comportamiento siniestral de los ramos a cargo de la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y de Vida durante la vigencia 2025 evidencia un escenario mixto, caracterizado por avances importantes en sostenibilidad técnica, al tiempo que persisten retos relevantes asociados a la naturaleza long tail de varios ramos, la volatilidad inherente a ciertos portafolios y el entorno económico y competitivo del mercado asegurador. En términos agregados, la siniestralidad ponderada del portafolio cerró en 62%, lo que representa mejoras interanuales y mensuales, reflejando un manejo técnico responsable, medidas correctivas oportunas y disciplina en suscripción. Este resultado, aun en un año con presiones significativas en algunos ramos, confirma que las acciones estratégicas y correctivas han sido consistentes y han permitido contener deterioros más profundos.

## Aspectos positivos destacados:

### 1. Mejoras sustanciales en ramos críticos:

- a. Manejo redujo su siniestralidad de 242% a 151%, evidenciando el efecto de los ajustes técnicos, la depuración de cuentas y el fortalecimiento de controles.
- b. Vida Grupo mostró una reducción de 11 p.p. en su índice, confirmando una estructura de reaseguro adecuada, buen comportamiento técnico y mejoras en dispersión del riesgo.
- c. Infidelidad y Riesgos Financieros mantuvo un desempeño altamente favorable (7.4%), con portafolio sano y estable.

**2. Disciplina técnica y consistencia en reservas:** La constitución prudencial de RIP e IBNR en varios ramos demuestra rigurosidad actuarial y estabilidad metodológica, evitando subestimaciones que podrían comprometer el resultado técnico futuro.

**3. Efectividad del programa de reaseguro:** En Vida Grupo, la adecuada respuesta tanto del proporcional como del no proporcional mitigó de forma efectiva eventos de alta severidad, confirmando la pertinencia del apetito de riesgo y el layering vigente.

**4. Gestión operativa orientada a la estabilización:** Las revisiones de portafolio, la priorización de cuentas críticas, los ajustes en políticas de suscripción y el reforzamiento de medidas de control muestran un trabajo coordinado entre áreas técnicas, sucursales y procesos judiciales.

Retos y oportunidades identificadas

**1. Deterioro significativo en ramos de contenido patrimonial, especialmente Cumplimiento:** La caída en producción, el fuerte impacto de la RIP, la alta volatilidad de la reserva IBNR y la materialización de siniestros de años antiguos presionan la estabilidad de las líneas. Se requiere profundizar en estrategias de recuperación de producción técnicamente adecuada y mayor depuración del portafolio con enfoque de riesgo.

**2. Alta frecuencia en entidades territoriales (Manejo y AP):** La recurrencia de avisos, especialmente en procesos de responsabilidad fiscal, obliga a fortalecer el análisis de riesgo institucional, segmentación por comportamiento siniestral y establecimiento de condiciones más restrictivas cuando corresponda.

**3. Exposición a siniestros de severidad creciente en Responsabilidad Civil:** El ramo mantiene sensibilidad a reclamaciones de alto impacto y rezagos prolongados. Será clave profundizar en análisis predictivo, revisión de coberturas sensibles y calibración de retenciones.

**4. Ramos de baja producción (Desempleo):** Aunque el resultado actual es favorable por liberación de reservas, su sostenibilidad depende de un pipeline oportuno y del relacionamiento con actores estratégicos. Se recomienda mantener el producto activo, pero con enfoque cauteloso.

**5. Consolidación de las mejoras recientes:** Los avances en Vida Grupo, IRF y Manejo deben sostenerse mediante controles robustos y suscripción disciplinada para evitar reversión de tendencias.

### Síntesis ejecutiva:

El portafolio muestra señales claras de recuperación y fortalecimiento técnico, pese a las tensiones derivadas del comportamiento de ramos long tail y de los desafíos del entorno económico. La Gerencia Técnica ha actuado con rigor, anticipación y coherencia, logrando estabilizar indicadores y proyectar una senda de mejora sostenible.



No obstante, persisten retos en materia de frecuencia, severidad y suficiencia de primas que requerirán continuidad en la disciplina técnica, ajustes focalizados y un monitoreo estrecho del desarrollo de las reservas.

### Automóviles:

Termina el año 2025 una fuerte competencia en el mercado, completando un segundo año caracterizado por de tasas bajas, y reducción del índice de siniestralidad, lo que llevo a que no se presentara crecimientos en las primas emitidas a pesar de tener una gran recuperación el sector automotriz en la venta de vehículos cero kilómetros, en especial los vehículos eléctricos e híbridos.

### Primas Emitidas:

Al cierre de 2025 la compañía alcanza ventas por \$271,226.6 millones con un decrecimiento del 5.3%, mientras que el mercado con cifras a noviembre de 2025 decrece el 03%. La siniestralidad en el mercado alcanzó un 58.6%, 1.1 puntos porcentuales menos que la obtenida en noviembre del año pasado. La compañía al cierre de año alcanzó una siniestralidad del 48.6%, con una disminución de 3.8 puntos porcentuales con respecto al 2024 (52.4%) y 10 puntos porcentuales inferior a la del mercado.

### Sector Automotriz:

Durante el 2025 según reporte de Andemos se matricularon 254.438 vehículos 0 kilómetros matriculados superando los pronósticos de los expertos del sector, lo que representa un incremento del 26.4% frente al 2024, cuya cifra fue 201.219 unidades, acercándose al promedio de ventas alcanzadas en los años 2021 y 2022. Desde el primer mes del año se vio esa tendencia de crecimiento teniendo picos de crecimiento en julio con 44.7%, septiembre con el 45.2% y finalizando en diciembre luego del salón de automóvil con un 19%. En los últimos 10 años este indicador de venta de nuevos ha decrecido el 10.2 % al pasar de 283.267 unidades matriculadas en el 2015, con una diferencia de 28.829 unidades menos.

Las cinco marcas con mayor número de matrículas en todo 2025, la prima KIA (34.077), seguidas por Renault (33.680), Toyota (23.721), Mazda (21.574), y Chevrolet (21.076), aparece en el décimo lugar la marca de eléctricos BYD con 10.902 con el mayor crecimiento en el top 10 con un 137.3%. Por líneas: Mazda CX-30 (8.819) manteniendo el pódium, Renault Duster pasa del puesto 3 al 2 (7.727), Kia Picanto (7.384), siguen en el ranking Toyota Corolla Cross (7.360), Chevrolet Onix (6.267), continua Kia K3 Cross, BYD Yuan, Renault Kardian, Suzuki Swift y Toyota Hilux cierra el top 10.

En cuanto a los carros híbridos y eléctricos, se matricularon un total de 87.677 vehículos, lo que es un incremento de 69% frente a los 51.891 de 2024. En el último

mes del año se registraron 11.628, lo que se traduce en un aumento de 54.1% frente al mismo mes del 2024. El ranking de los tres más vendidos queda con en el primer lugar Toyota Corolla Cross, Mazda Cx-30 y BYD Yuan Up.

### Resultado Técnico:

El desempeño técnico antes de gastos al cierre 2025 en la compañía es favorable con un crecimiento del 26% (15.329 millones) alcanzando los \$74.316 millones, y después de gastos obtiene \$25.108 millones, mejorando el desempeño del año anterior en un 83.3% (11.411 millones) con el mejor desempeño en la gestión de suscripción reflejado en las mejoras del índice de siniestralidad, y un incremento (7.6%) moderado en los costos asociados al ramo. Se mantiene como plan de trabajo la comunicación con las oficinas a nivel nacional mediante informes gerenciales y visitas a las sucursales, con el análisis de sus plazas y con vistas por marca, segmento, línea, modelo y tipo de póliza; acuerdos de servicio técnicos e implementar controles en la calidad de la suscripción, inspección y emisión.

### SOAT:

En lo corrido del año 2025, la emisión del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT continúa siendo obligatoria para todos los vehículos automotores que circulan en el territorio nacional. No obstante, los ajustes normativos implementados en los últimos años han generado impactos relevantes en la comercialización y operación del ramo, lo que ha exigido a las aseguradoras optimizar sus procesos para atender el incremento en el volumen de expediciones y en la operación general del producto.

Al cierre de diciembre de 2025, el ramo SOAT registra primas directas por \$1.134.734 millones, lo que representa un crecimiento del 6% frente al mismo periodo de 2024. Por su parte, las primas devengadas aumentan 32%, impulsadas principalmente por el mayor valor recibido en la cámara de compensación (crecimiento del 32%) al pasar de \$191.342 millones a \$251.811 millones, asociado a la composición del parque automotor asegurado y al comportamiento de los flujos de compensación definidos en el esquema del SOAT.

En relación con los siniestros, 2025 evidencia un incremento significativo: los siniestros incurridos aumentan 44% frente al cierre de 2024, mientras que la variación de reservas presenta un crecimiento del 43%. Como resultado, el índice de siniestralidad pasa de 83% en 2024 a 91% en 2025, reflejando un deterioro de 8 puntos porcentuales (pp). De manera consistente, el índice combinado se incrementa en 5 pp, ubicándose en 108,4% al cierre del periodo.

Finalmente, el resultado técnico del ramo continúa siendo negativo. A diciembre de 2025, el resultado técnico después de gastos asciende a -\$114.482 millones, lo que representa un deterioro del 213% frente a la pérdida registrada en diciembre de 2024 (-\$36.527 millones). Aunque el resultado financiero muestra un crecimiento del 11%, este comportamiento no es suficiente para compensar el incremento en la siniestralidad del ramo.

### OFICINA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

En un entorno de volatilidad macroeconómica y riesgos emergentes como el cambio climático, el sector asegurador necesita una gestión de riesgos cada vez más proactiva. En PREVISORA S.A., cuya misión corporativa es “prevenir y gestionar oportunamente los riesgos de acuerdo con las necesidades de los colombianos para asegurar su tranquilidad y patrimonio”, la Oficina de Prevención de Riesgos hace parte de esta estrategia en busca de la gestión integral de asegurabilidad. Brinda soporte transversal a todas las gerencias técnicas de seguros y sucursales, de conformidad con los lineamientos técnicos, fortaleciendo la toma de decisiones en suscripción de negocios de alto riesgo. Asimismo, monitorea el cumplimiento de garantías contractuales en los programas de seguros. Esta labor alineada con la visión corporativa mejora el control interno y refuerza la gobernanza, al mitigar riesgos antes de que impacten en los resultados financieros de la compañía.

### Acciones clave desarrolladas en 2025:

Ingeniería de riesgos: Ejecución de inspecciones técnicas especializadas (infraestructura, procesos industriales, edificaciones), análisis termográficos y análisis de aceites en transformadores, así como estudios cuantitativos de riesgos (PML por lucro cesante, incendio, rotura de maquinaria, HAZOP, WHAT IF, etc.). Estas actividades permitieron identificar vulnerabilidades críticas en asegurados estratégicos.

### Capacitaciones:

Durante las sesiones iniciales del Programa Corporativo de Formación de Formadores, en el cual participó esta Oficina, se promovió la cultura de toma de decisiones de suscripción fundamentada en la gestión de riesgos.

En junio de 2025 se realizaron encuestas de necesidades de capacitación en gestión de riesgos dirigidas a gerentes, subgerentes, suscriptores y gestores comerciales; los resultados obtenidos servirán de base para fortalecer la formación en 2026, en servicio al cliente, gestión de riesgos y suscripción.

Frente a los asegurados, se realizaron talleres y sesiones formativas (aproximadamente 237 horas) dirigidas a

asegurados, suscriptores y proveedores de la compañía. Los contenidos incluyeron criterios de suscripción técnica, uso de herramientas preventivas y buenas prácticas de gestión del riesgo. La capacitación fortalece la cultura preventiva tanto interna como externamente.

Gestión preventiva: Implementación de medidas orientadas a mitigar riesgos en cartera. Se emitieron 186 conceptos técnicos de ingeniería para nuevos negocios y renovación de pólizas, con recomendaciones correctivas. Además, se instalaron sistemas de monitoreo remoto (herramienta Redística, en el ramo de transportes) en tres asegurados de alto riesgo, se aplicaron análisis WHAT IF y simulaciones de escenarios para identificar fallas ocultas. Estas acciones reducen la probabilidad de ocurrencia y la severidad de siniestros.

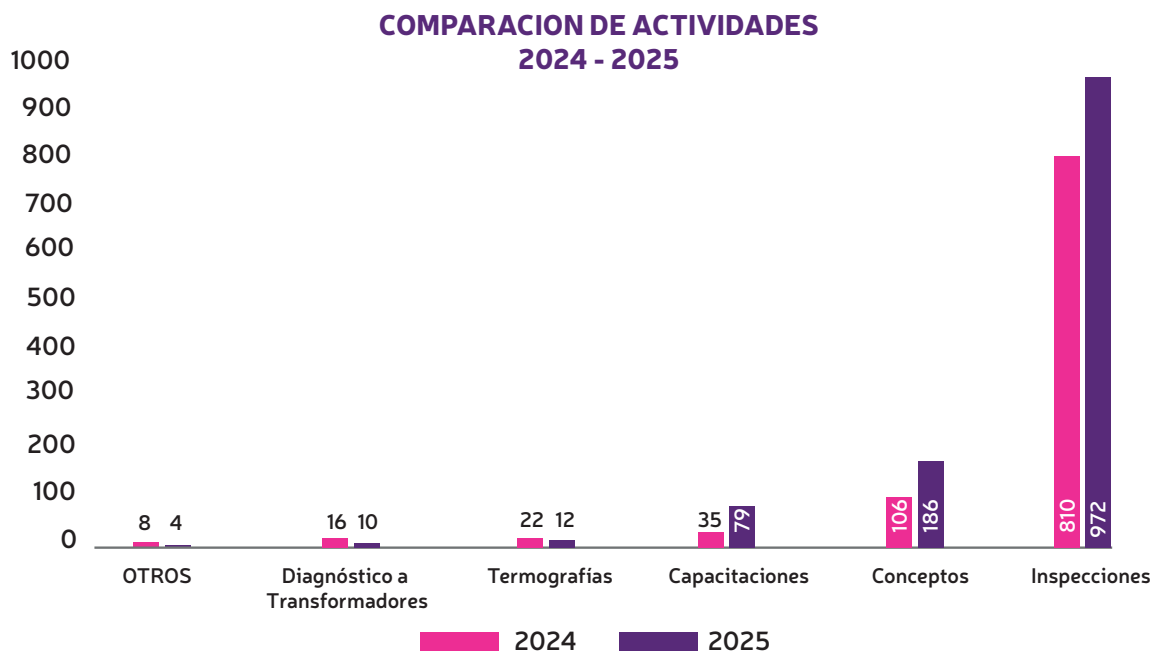
### Resultados y contribución a la sostenibilidad técnica:

Las acciones de prevención y control efectuadas en 2025 se reflejaron en resultados positivos para la compañía, contribuyendo claramente a su sostenibilidad técnica. El índice de siniestralidad en los ramos de incendio y riesgos técnicos se ubicó al corte de noviembre de 2025 en 19,42%, cifra que representa una mejora en la ecuación de rentabilidad de esos negocios. Esta reducción en la frecuencia y severidad de siniestros se traduce en menores pérdidas indemnizables, fortaleciendo la rentabilidad técnica. La gestión de riesgos eficaz es esencial para la sostenibilidad técnica y financiera de la entidad, objetivo que alcanzó la Oficina mediante inspecciones y controles preventivos.

La mejora de resultados técnicos se refleja también en indicadores de gestión:

- Cumplimiento de inspecciones: El 97.43% de las inspecciones obligatorias por valor asegurado se cumplió en todo el país.
- Seguimiento de recomendaciones: El seguimiento a las recomendaciones técnicas y garantías exigidas se cumplió en un 100%.

Las solicitudes de conceptos y asesorías de riesgo por parte de los suscriptores a nivel nacional registraron un incremento del 75 % frente al año anterior (106 en 2024 frente a 186 en 2025), reflejando una mayor consolidación de la cultura de gestión de riesgos y un creciente interés por fortalecer la calidad técnica de la suscripción.



Datos clave Durante 2025 la Oficina realizó 972 inspecciones de riesgos de daños, emitió 186 conceptos técnicos de ingeniería, capacitó en prevención de riesgos mediante 79 actividades formativas, llevó a cabo 12 inspecciones termográficas y diagnosticó 10 transformadores con análisis avanzados (ADTFQ-CROM y furanos). Además, realizó una administración integral de riesgos de responsabilidad civil para el sector salud, aplicó la herramienta de gestión Redística en 3 asegurados y condujo análisis WHAT IF y estudios PML para infraestructura de clientes estratégicos. Estos resultados cuantifican el impacto operativo y subrayan la contribución de la Oficina a la reducción de riesgos, al mejor desempeño técnico de PREVISORA y a la protección del patrimonio de nuestros asegurados aportando asesorías de gestión de riesgo y la continuidad de sus negocios.

Colaboración ASG: La Oficina participó activamente en el Comité de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de PREVISORA, incorporando criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la evaluación de nuevos proyectos asegurables, alineados con las directrices de FASECOLDA.

La Oficina de Prevención de Riesgos ratifica su compromiso con el buen gobierno corporativo y la gestión integral del riesgo. Para 2026 y en adelante continuará fortaleciendo sus procedimientos de control, desarrollo de talento especializado, buscando la homogenización de criterios evaluación de riesgos y profesionalismo de sus inspectores. Asimismo, promoverá la innovación en metodologías de evaluación de riesgos y fortalecerá los criterios en la toma de decisiones en los suscriptores, con el propósito de consolidarse como un apoyo estratégico para la estabilidad técnica de la Compañía y la fidelización de asegurados clave, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad de PREVISORA S.A.

## REASEGUROS:

Como pilar fundamental de una estrategia integral apoyada en sistemas tecnológicos y operativos de administración, operación y de registro contable que cumple la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) mediante la Circular Externa 028 de 2019 – Parte II– Título IV. Capítulo II y la Circular Externa 029 de 2014, Previsora Seguros optimiza los procesos de gestión y administración de reaseguros mediante políticas definidas y aprobadas por la alta dirección que continúan con el propósito de permanencia y mejora en el tiempo.

Para el año 2025 la operación mantiene un nivel importante de negocios facultativos en seguros de propiedad y patrimonial con alta participación de mercado reaseguro especializado, buscando la mayor eficiencia entre la protección de reaseguro adecuada, la utilidad recibida por la aseguradora frente a su nivel de solvencia y utili-

zando de mejor manera el conocimiento y la experiencia adquiridos por la compañía a través de los años en la suscripción de este tipo de negocios.

En cuanto al proceso de renovación de los contratos automáticos de reaseguro, la compañía obtuvo los mejores términos y condiciones adecuados para sus necesidades en el contexto actual del mercado reasegurador con el apalancamiento en una larga, estrecha y sólida relación con el mercado de reaseguros que ha permitido el crecimiento de nuestros negocios recurrentes ayudando a la autonomía y optimización de las decisiones de negocio al interior de la compañía, sumado al interés general del mercado de reaseguro para ingresar a nuestros programas que nos ha permitido el ingreso de nuevas carteras, nuevos reaseguradores e incremento en algunas capacidades, siempre con el objetivo de ofrecer una oferta integral de productos a nuestros asegurados garantizando la mejor relación entre retención y transferencia de riesgo en los contratos de reaseguros de la compañía sin modificar sus estructuras fundamentales de colocación.

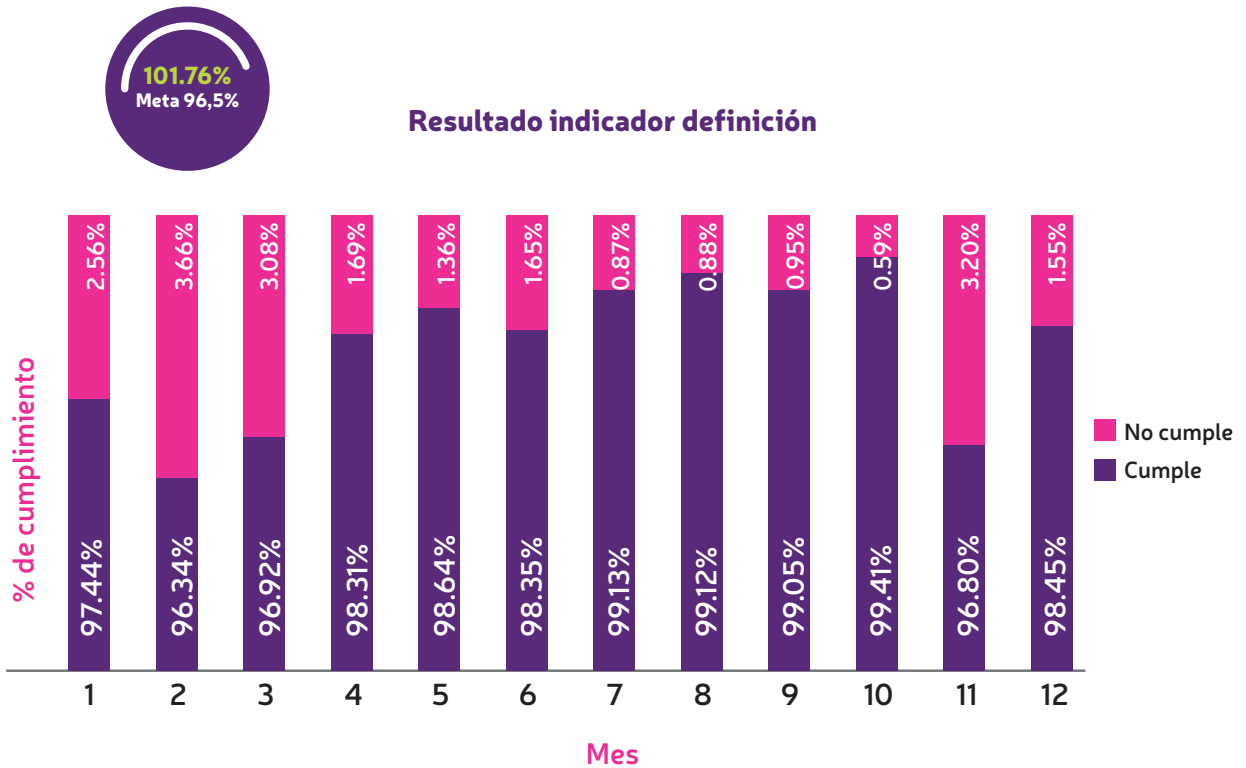
## 4.3. Gestión de Indemnizaciones

### GERENCIA DE INDEMNIZACIONES SEGUROS GENERALES Y PATRIMONIALES.

#### Gestión Estratégica

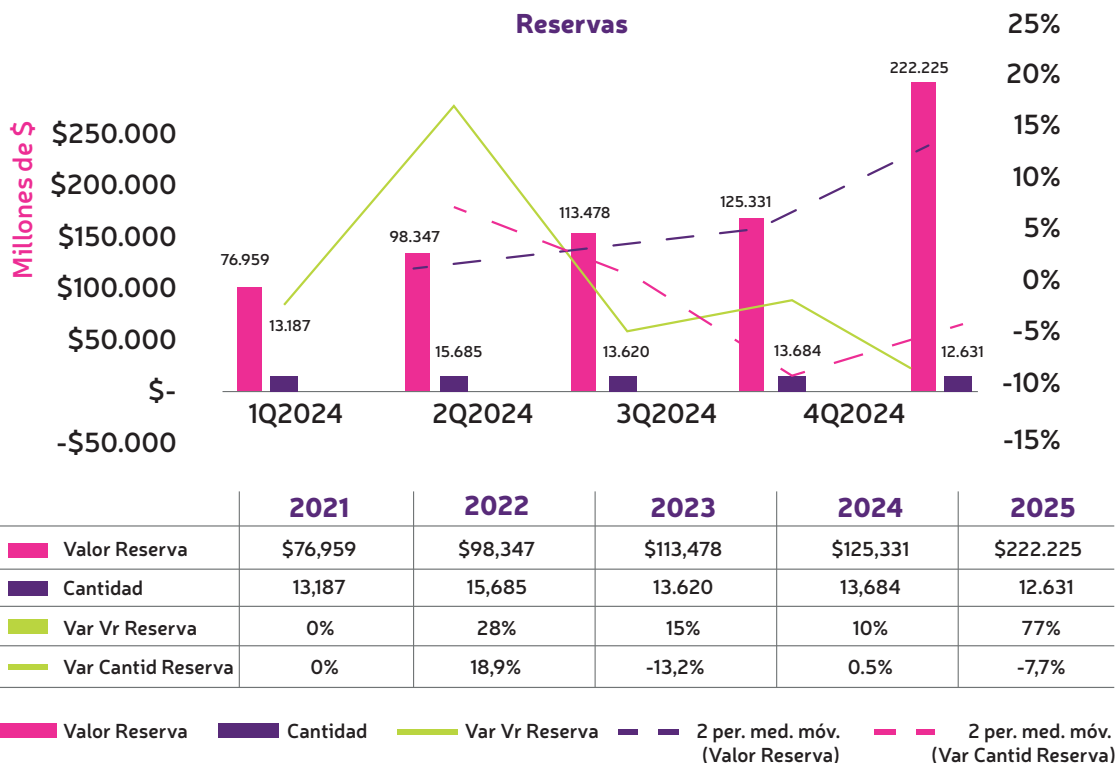
- a. Implementación mejoras OnBase en el proceso de Gestionar siniestros Ramos Generales, Patrimoniales y Vida.
- b. Implementación del comité de Siniestro con las áreas de Indemnizaciones.
- c. Generación de informes en Power BI con cifras de pagos, reservas, indicadores del proceso de ramos generales y patrimoniales.
- d. Grupos focales con usuarios Front y BPO, logrando acercamiento con las sucursales para la radicación de reclamaciones.
- e. Reuniones de acercamiento con los proveedores del servicio de Ajuste.
- f. Actualización de documentos e imagen corporativa en la solución.
- g. Presentación del proyecto de unificación de usuarios front en coordinación de las 3 oficinas de indemnizaciones y la Gerencia.

Para el año 2025 nos trazamos como meta cumplir con nuestras promesas de valor al 96.5%, para el cierre del año cumplimos el objetivo con un indicador por encima de la meta.

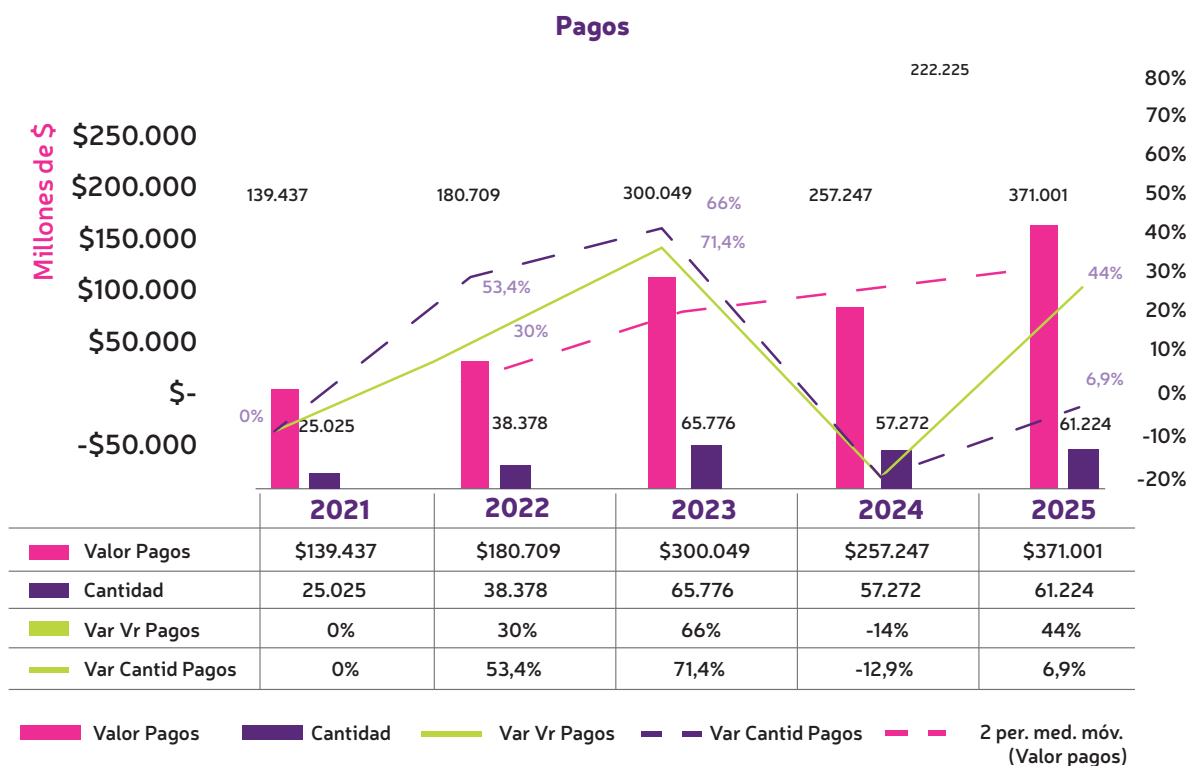


Con relación a las reclamaciones avisadas se muestra una disminución en cantidad y un aumento en el valor de reservas para el año 2025 comparado con el año anterior.





Los pagos en 2025 presentaron aumento en valor y cantidad, comparados con el año 2024. Realizamos pagos por valor de \$381.510 millones.





## GERENCIA DE INDEMNIZACIONES AUTÓMOVILES

### Gestión Financiera:

Ingresos por recobros y salvamentos: Durante el 2025 se alcanzaron resultados sobresalientes en la generación de ingresos. Por concepto de venta de salvamentos, se obtuvieron \$9.184 MM, lo que representa un incremento de \$939 MM frente al mismo periodo del año anterior.

En cuanto a recobros, se generaron \$7.301 MM, alcanzando un 111% de cumplimiento frente a la meta proyectada, superando la expectativa en un 11%.

Estos resultados evidencian un desempeño altamente favorable en la recuperación de recursos y una gestión eficiente de los procesos asociados, consolidando el aporte del área al fortalecimiento financiero y operativo de la compañía.

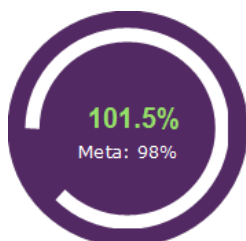
Durante el año 2025, realizamos pagos por concepto de indemnizaciones en el ramo Automóviles, por valor de \$108.384 millones.

### Gestión Estratégica:

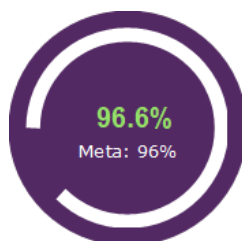
- Actualización de todos los Manuales de Políticas (Recuperadores, Recobros y Políticas en General).
- Mediante el uso de la Herramienta de Proveedores las oficinas de manera digital lograron tener la información actualizada de los mismos.
- Definición y estructuración del proceso de pagos masivos. \*
- Eliminación de documentos para la atención de Perdidas Menores, reduciendo el nivel de esfuerzo y mejorando la experiencia de nuestros asegurados, acompañado de la optimización de los documentos de las demás coberturas.
- Definición y diseño del protocolo para que los asegurados conozcan de manera cercana, clara, y oportuna, la información de como reclamar en cada una de las coberturas.
- Para el segundo semestre de 2025, se evidencia una reducción del 21,43 % en los tiempos promedio de autorización de las reparaciones.
- Implementación del 100% de video peritación para las reclamaciones de la cobertura de RC, mejorando en un 19.39% los tiempos de definición de las reclamaciones.
- Optimización de los tableros de Power BI para el seguimiento y toma de decisiones de las cifras de Indemnizaciones Automóviles por cobertura, cifras de mercado, por sucursal, por oficina de indemnizaciones.
- Definición y estructuración del proceso de notificaciones para el asegurado vía WhatsApp. \*
- Participación en la Junta Directiva de Cesvi y realización de acercamientos para la optimización de los servicios ofrecidos.
- Puesta en producción del proceso de recobros en LITISOFT, con la definición e implementación de las mejoras al mismo.
- Mejoras en Onbase enfocadas en optimizar la gestión del ramo de Automóviles y optimizar el flujo de Salvamentos en Ramos Generales, fortaleciendo la eficiencia operativa y la trazabilidad de los procesos.

\* Casos con participación en concurso de Innovación.

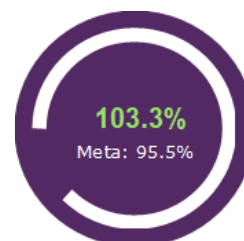
#### Valoración autorización



#### Indicadores Perdidas Severas



#### Responsabilidad Civil



## GERENCIA DE INDEMNIZACIONES SOAT, VIDA Y AP

### Correo electrónico certificado:

Se implementó el correo electrónico certificado con el fin de notificar de manera oportuna y casi inmediata las reclamaciones objetadas, ya sea de forma parcial o total. Esta solución tecnológica, con plena validez legal y probatoria, permite dejar evidencia de la recepción, el contenido, así como de la fecha y hora de envío, garantizando una trazabilidad completa del envío, la entrega y la apertura del mensaje.

Adicionalmente, su implementación genera ahorros significativos para la compañía, al reducir de manera considerable los costos asociados a impresiones, uso de sobres, mensajería y transporte. Finalmente, esta iniciativa se encuentra alineada con la política de sostenibilidad de la compañía, en el marco de su adhesión al Pacto Global.

### Política antifraude Indemnizaciones SOAT:

Gracias a la consolidación de la política antifraude del SOAT y a la continua articulación entre el proveedor de auditoría de cuentas médicas, el equipo de enfermería y los investigadores, así como a la integración con el mercado mediante el indicador antifraude DIAS de Fasecolda, se logró contener el gasto asociado al fraude por un valor de \$53,616 mil millones en el año 2025. Esto representa un incremento del 427% frente a los resultados obtenidos en 2024.

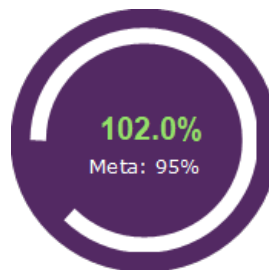
Año	Valor
2023	\$6,841
2024	\$12,543
2025	\$53,616

### Contención del gasto a través del proveedor de auditoría de cuentas médicas:

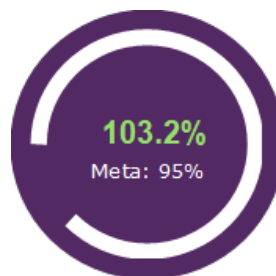
A través del proveedor de auditoría de cuentas médicas se logró contención del gasto por valor de \$419.057 mil millones al ejercer control sobre 295 IPS. Los principales motivos de objeción son atipicidad en los servicios de habilitación y procedimientos atípicos. Esta contención se logra a través de generación de emisiones de alerta, investigaciones externas, auditoría concurrente, consulta en el REPS y auditoría telefónica.

## Indicadores

### Oportunidad en la Construcción de Reservas



### Oportunidad en la definición de pago



## Pagos

Durante el año 2025, realizamos pagos por concepto de indemnizaciones en el ramo SOAT, por valor de \$1.044.517 millones.

## 4.4. Gestión de Inversiones

El portafolio de inversiones representó a diciembre de 2025 el 47,5% del total del activo, alcanzando la suma de \$2.63 billones, 3% más que la participación obtenida al mismo corte del año anterior. Las principales variaciones se presentaron en las inversiones en títulos de deuda, los títulos emitidos por la Nación aumentaron su participación del 18,6% a 21,6% dentro del portafolio de inversiones, los títulos participativos disponibles para la venta pasaron de 6,4% a 5,8% en 2025, los CDTs y Bonos pasaron del 53% al 51% y la posición de Renta Fija Internacional redujo su participación pasando del 9,3% a 8,2% debido al crecimiento más acelerado del portafolio de otros ramos, mientras el valor del portafolio de terremoto se mantuvo estable durante el año.

Por otro lado, el valor de la subsidiaria pasó de tener una participación de 10.8% al 11%, mientras la participación de Inversiones Negociables en Títulos participativos representó el 2,5% gracias a la valorización de la renta fija internacional y aumento del precio del oro.

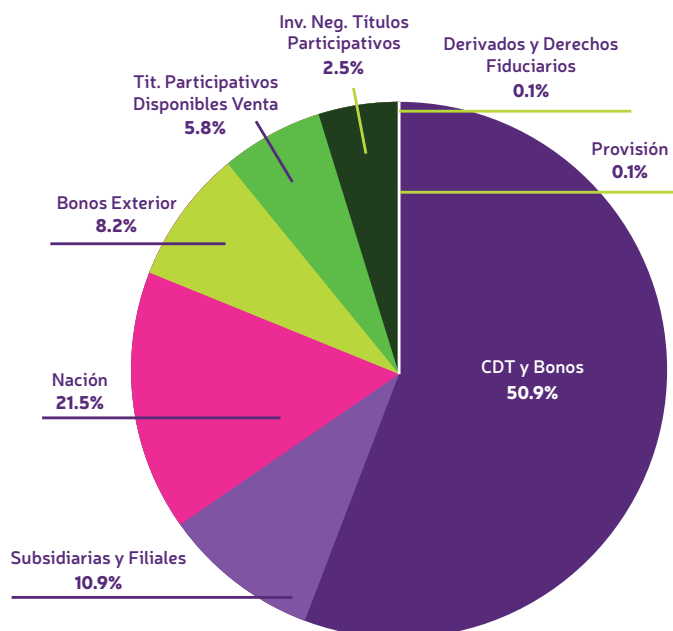
Adicionalmente, debido a la presentación de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dentro del valor contable del portafolio, se incluyen los saldos de los instrumentos derivados (forwards y swaps) así como de los derechos fiduciarios, por un valor de \$1.890 millones.

**Tabla 13: Composición del portafolio de inversiones a 31 de diciembre de 2025**

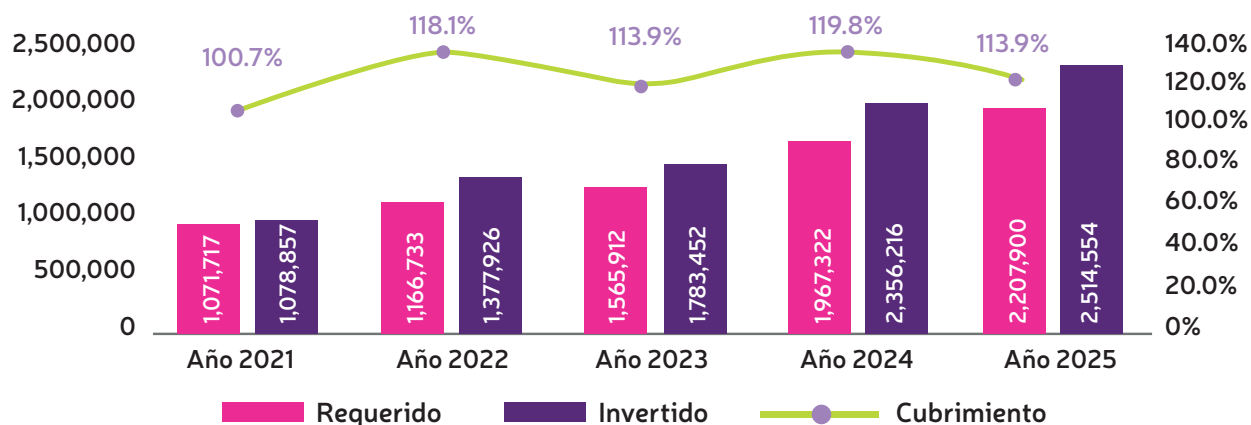
Inversión	Valor de Mercado
CDT y Bonos	1,338,710
Subsidiarias y Filiales	287,833
Nación	566,409
Bonos Exterior	216,433
Tit. Participativos Disponibles Venta	152,363
Inv. Neg. Títulos Participativos	64,537
Derivados y Derechos Fiduciarios	1,890
Provisión	-1,648
<b>Total</b>	<b>\$2,626,528</b>

Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de pesos

**Gráfica 30: Composición del Portafolio**



El cubrimiento de las reservas a través del portafolio se ubica en 113.89% del requerido a diciembre de 2025, lo cual se traduce en respaldo de las posibles obligaciones con los asegurados de la compañía.



Fuente: La Previsora S.A., cifras en millones de pesos

El rendimiento del portafolio gestionable a diciembre de 2025 fue de 8.25%, superior al presupuestado de 7.1%. El resultado del portafolio se favoreció de las altas tasas de interés de la renta fija local, una estabilidad en las tasas de interés de la deuda privada la mayor parte del año (hasta octubre), mientras se vio impactado por la apreciación del peso y la volatilidad al alza en las tasas de la deuda pública local.

A diciembre de 2025, el saldo de inversiones ASG alcanzó los \$247.523 millones frente a \$190.244 millones a cierre de 2024, lo que representa 10,6% del portafolio gestionable.

# Capítulo

# 5



Componentes  
de Apoyo



## 5.1. Gestión del Talento Humano

La Gerencia de Talento Humano tiene como objetivo, diseñar y ejecutar los procesos para gestionar, motivar y retener al personal, fortaleciendo las capacidades y competencias requeridas para el cumplimiento de la estrategia.

Dentro de los procesos a cargo de la Gerencia de Talento humano abarcan diversos puntos clave para el desarrollo del talento humano dentro de la organización, cómo:

1. Vinculación y Administrar personal
2. Desarrollar y Capacitar el Talento Humano - Cultura Resiliente.
3. Gestionar el Desempeño del Talento Humano
4. Plan de Incentivos

5. Administrar Novedades de Personal

6. Administrar Beneficios

### 1. VINCULAR Y ADMINISTRAR PERSONAL.

Objetivo: Mediante el proceso de Selección, la Compañía escogerá las personas que en igualdad de condiciones satisfagan mejor el perfil definido dentro de las descripciones de cargo de la Compañía. Con el fin de retener, fidelizar y desarrollar al personal, así como cubrir de manera oportuna y con personas altamente calificadas la planta de personal, brindando oportunidades de crecimiento interno a los empleados, con base en la idoneidad demostrada y como un reconocimiento a su potencial profesional, así como, atraer candidatos, retener, fidelizar y desarrollar a los empleados, para garantizar la calidad y oportunidad en la consecución y selección del personal competente que se ajuste a los perfiles de los cargos .

A la fecha de cierre de 31 de diciembre de 2025 se realizó el cubrimiento de 70 vacantes:

<b>Ingresos</b>	47	Directivos	18	Hombres	9
				Mujeres	9
	Convencionados	29	Hombres	15	
			Mujeres	14	
<b>Ascensos</b>	23	Directivos	6	Hombres	4
				Mujeres	2
	Convencionados	17	Hombres	2	
			Mujeres	15	
<b>Total vacantes cubiertas 2025</b>				<b>70</b>	

### Convocatorias internas

Mecanismo mediante el cual se evalúa el personal vinculado a la compañía, (contratos a término indefinido), en relación con las cualidades, requisitos, habilidades y competencias exigidas para desempeñar los empleos de La Previsora Seguros S.A.

### Ascensos

Conforme a la CCT, cláusula 28, los funcionarios de compañía tienen derecho al ascenso en los cargos vacantes. Para garantizar la obligación convencional, la Compañía realiza concursos internos, los cuales se encuentran reglados en todas sus etapas en el Manual de Vinculación.

Durante el año 2025 se dio apertura a 50 convocatorias de las cuales 13 se cerraron en convocatoria interna en modalidad de ascenso.

<b>Ascensos</b>	
<b>Técnico</b>	2
<b>Profesional</b>	10
<b>Especialista</b>	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

## Traslados

Los traslados tienen como objetivo proveer, con un empleado en servicio activo, un cargo vacante definitivamente, con funciones afines al que desempeña, de la misma categoría, y para el cual se exijan requisitos mínimos similares.

De las 50 convocatorias abiertas durante el año 2025, 10 se cerraron en modalidad de traslado y 3 en modalidad de cambio de rol.

Traslados	
Técnico	12
Profesional	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

Cambio de Rol	
Técnico	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

## Convocatorias mixtas

Objetivo: Atraer candidatos, retener, fidelizar y desarrollar a los empleados, para garantizar la calidad y oportunidad en la consecución y selección del personal competente que se ajuste a los perfiles de los cargos.

Durante el año 2025 se dio apertura a 50 convocatorias, de las cuales 24 se cerraron en convocatoria Mixta.

Convocatoria Mixta	
Asistente	4
Técnico	19
Profesional	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

## Aprendices y practicantes

Objetivo: Fomentar el desarrollo de talento joven, fortalecer el crecimiento organizacional y contribuir a la formación de futuros profesionales. Permitiendo que estudiantes y recién egresados adquieran experiencia práctica, brindando refuerzo en diversas áreas de la empresa, aportando nuevas ideas y perspectivas innovadoras, lo que puede mejorar procesos y optimizar la productividad.

### Cuota SENA

Es número de aprendices que deben ser contratados por las empresas obligadas, de conformidad con el proceso de regulación adelantado por el SENA. Toda empresa que realice cualquier tipo de actividad económica diferente al sector de la construcción, y que tenga quince (15) o más trabajadores, debe realizar un (1) contrato de aprendizaje por cada veinte (20) trabajadores. La cuota de aprendices busca fomentar la formación técnica y tecnológica de los jóvenes colombianos, mediante su integración en el entorno laboral real.

En la compañía para la vigencia 2025, se realizó el seguimiento al cumplimiento correspondiente a la regulación de la cuota SENA: Contando con una cuota regulada de 31 aprendices SENA, distribuidos a nivel nacional.

A continuación, se indica a la fecha de cierre de 31 de diciembre de 2025 la cantidad de aprendices, practicantes y judicantes vinculados en la compañía:

Cuota regulada SENA 2025	31
Cumplimiento de Cuota Sena (Aprendices y Practicantes)	53
Practicantes	49
Judicantes	28
<b>Total contratos vigentes</b>	<b>130</b>

Distribución de aprendices, practicantes y judicantes.



Vicepresidencia Financiera	4
Vicepresidencia Comercial	4
Sucursales	70
Presidencia	2
Secretaria General	5
Vicepresidencia Indemnizaciones	8
Vicepresidencia Técnica	9
Vicepresidencia Desarrollo Corporativo	9
Vicepresidencia Jurídica	19

### Encargos y comisiones

Objetivo: Cubrir vacantes o funciones, temporales y permanentes mediante mecanismos que permitan desarrollar el talento humano de la Compañía y garantizar la realización de las funciones de las diferentes áreas.

Encargos: Asumir parcial o totalmente las funciones de empleos diferentes de aquellos para los cuales han

sido nombrados, por ausencia temporal o definitiva del titular, desvinculándose de las propias de su cargo.

Durante el año 2025, se realizó la gestión de 458 encargos a nivel nacional.

Comisiones: Atender transitoriamente actividades oficiales distintas a las inherentes al empleo del cual es titular, sin que esta situación constituya una forma de provisión de empleos.

Durante el 2025 se realizó la gestión de 30 comisiones a nivel nacional.

## 2. DESARROLLAR Y CAPACITAR EL TALENTO HUMANO – CULTURA RESILIENTE.

Objetivo: Contribuir al desarrollo de las habilidades, capacidades, competencias técnicas y humanas de los colaboradores de Previsora Seguros, en el marco del Plan Estratégico con el propósito de fortalecer la cultura organizacional mediante el desarrollo y mejoramiento en los niveles de desempeño individual y grupal, favoreciendo el ambiente laboral y garantizando que el aprendizaje esté conectado con los objetivos del negocio y los valores claves de la Compañía.

En lo corrido de la vigencia 2025 se realizaron 208 procesos de formación con la participación a nivel nacional de 18.027 participantes, con lo anterior se dio cumplimiento al objetivo de fortalecer y crear conocimiento frente a las capacidades medulares, de desempeño y humanas a todos los funcionarios a nivel nacional.

## FACULTAD MEDULAR

Procesos de Formación: 19

Duración: 93.5

Participantes: 2.599

**DEFINICIÓN:** Fortalecer las capacidades y competencias básicas necesarias que apoyan el desempeño de las labores inmediatas y que definen la ventaja competitiva de la Compañía, aplica para todos los funcionarios y pretende lograr **FACULTAD MEDULAR** unificación y estandarización de conocimiento para crear una cultura corporativa definida y lenguaje unificado.

### METODOLOGÍA:

Virtual y presencial a través de:

**# Recargados**

Grupos Primarios Talleres Prácticos

## FACULTAD DESEMPEÑO

Procesos de Formación: 156

Duración: 1.065

Participantes: 13.219

**DEFINICIÓN:** Desarrollar los conocimientos técnicos propios de las operaciones pertenecientes a los procesos del negocio que son necesarios para la ejecución de las tareas y logro de las metas, garantizando la **excelencia en el servicio, alcanzar altos niveles de satisfacción y fidelización de los aliados y clientes de la organización, mediante el soporte, la gestión, el conocimiento y acompañamiento a profundidad de las necesidades de los clientes.**

**METODOLOGÍA:**

Virtual y presencial a través de:

**# Recargados**

Grupos Primarios Talleres Prácticos

## FACULTAD HUMANA

Procesos de Formación: 33

Duración: 135

Participantes: 2.209

**DEFINICIÓN:** Fortalecer las capacidades y competencias básicas necesarias que apoyan el desempeño de las labores inmediatas y que definen la ventaja competitiva de la Compañía, aplica para **todos los funcionarios y pretende lograr unificación y estandarización de conocimiento para crear una cultura corporativa definida y lenguaje unificado.**

**METODOLOGÍA:**

Grupos Focales

Coaching

Talleres

**Formación a la medida por Vicepresidencias 2025**

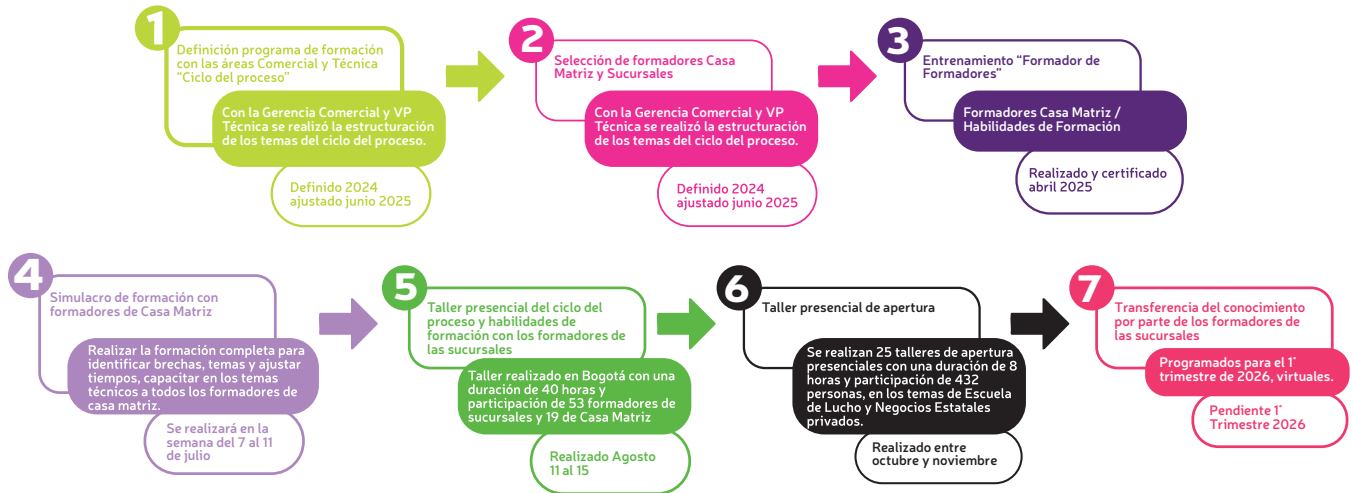
Vicepresidencia Comercial	Vicepresidencia Financiera	Vicepresidencia Desarrollo Corporativo
Duración: 20 horas Participantes: 37	Duración: 20 horas Participantes: 45	Duración: 18 horas Participantes: 39
Vicepresidencia Técnica	Vicepresidencia Jurídica	Vicepresidencia Indemnizaciones
Duración: 20 horas Participantes: 30	Duración: 20 horas Participantes: 45	Duración: 75 horas Participantes: 20



## FORMACIÓN SUCURSALES 2025 Fase 1

### Ciclo del Proceso, Segmento Privado y Estatal

Para la vigencia 2025, se diseñó, estructuró e implementó este plan de formación dirigido a fortalecer el conocimiento de todo el ciclo del negocio de la compañía, para la formación de los trabajadores de las sucursales, con el apoyo de las áreas que intervienen en todo el proceso, entrenando cerca de 57 formadores a nivel nacional para el desarrollo de las habilidades que requieren para la implementación de este proyecto.



Capacidades Humanas – #CulturaResiliente



Mediante actividades de capacitación e intervención se logró afianzar nuestras 4 capacidades organizacionales: Innovación, ADN Digital, Talento + Humano y Conexión con el Cliente. Las capacidades organizacionales hacen

parte de la cultura, pues evidencian dinámicas y comportamientos arraigados en las personas al trabajar entre sí. Son el ADN de nuestra organización:

Conexión con el cliente	And Digital	Innovación	Talento+ Humano
<p>Entender al cliente para <b>mejorar la comprensión de sus necesidades</b> y exigencias del entorno digital</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla “¡Creando experiencias que transforman vidas!”</li> <li>• Concurso de Empatía “Tu Historia es Mía”</li> </ul>	<p>Contar con líderes capaces de entender la <b>utilidad de los datos</b> en la toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Analistas de Datos</li> <li>• Cursos Habilidades ofimáticas</li> <li>• Reto La Gran Familia Digital</li> </ul>	<p>Adoptar nuevos modelos, herramientas y comportamientos y poner en práctica <b>ideas creativas e innovadoras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar Innovación</li> <li>• Reto Desconexión Creativa</li> <li>• Ejercicio Innovación Interna</li> </ul>	<p>Trabajar en un <b>ambiente de confianza</b> que permita que las personas desarrollen habilidades más humanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching de Liderazgo</li> <li>• Grupos Focales</li> <li>• Campaña “El Lazo que nos Une”</li> </ul>

**Intervenciones de Ambiente Laboral:** Con el propósito de construir un ambiente laboral basado en la confianza y el respeto en nuestras Sucursales, la Gerencia de Talento Humano hace presencia mediante espacios que facilitan la reflexión, el dialogo y la construcción de planes de acción.





### Certificación Great Place to Work:

Gracias al compromiso, entrega y pasión de todos nuestros colaboradores, la Compañía se certifica como un “Gran Lugar para Trabajar en Colombia” Con un porcentaje del 81% la compañía fue certificada en el 2024 y con un porcentaje del 84% obtuvimos la recertificación en el 2025, resaltando la confianza, el orgullo y la calidad del ambiente laboral.

**Apropiación de Valores:** Como parte de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, en cabeza de la Secretaría General se fomentó el valor de la Solidaridad en la Compañía a través del Voluntariado Corporativo, con actividades con población adulto mayor (Pro Vida), animalitos rescatados (Fundación Tepa), ICBF, entre otras.



**Sello de No Discriminación:** Realizado el seguimiento de evaluación al Sello de No Discriminación por el ente certificador en la vigencia 2025, se alcanzó un 93.38% de cumplimiento en nuestra evaluación más reciente, lo que representa una mejora del 10.49% en comparación con la auditoría anterior. Este resultado reafirma el compromiso hacia la construcción de un entorno justo, respetuoso e incluyente.



Empresa Familiarmente Responsable: Previsora Seguros fue certificada desde el año 2020 como una Empresa Familiarmente Responsable bajo la norma efr 1000 – 1, otorgada por la Fundación MásFamilia con el aval del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) por un ciclo renovable de tres años y re - certificada en el año 2023 bajo las mismas condiciones.

Para el año **2025** contamos con 55 medidas de conciliación orientadas a mejorar: Calidad en el Empleo, Flexibilidad Temporal y Espacial, Apoyo a la Familia, Desarrollo Personal y Profesional e Igualdad de Oportunidades,

# efr

### 3. GESTIONAR EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO – AVANZAR.

Este proceso de medición de la Gestión del Desempeño tiene como objetivo “Desarrollar las competencias de los funcionarios de Previsora Seguros a través de herramientas de gestión, que lleven a la reflexión sobre las acciones realizadas y los resultados obtenidos permitiendo identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos personales y corporativos.

Con la evaluación del desempeño se implementaron estrategias para la consecución de los objetivos organizacionales y por medio de planes de acción se construyeron actividades que permitieron enfocar la gestión de los colaboradores con la misión, visión, cultura y las competencias organizacionales.

#### Resultados 2025

Para el cierre del 2025, queda pendiente el cierre de la evaluación, el cual se realizará iniciando la vigencia 2026 mediante el seguimiento final a los indicadores y la evaluación de competencias.

#### 4. PLAN DE INCENTIVOS.

Contamos con una política que establece un plan de incentivos para los colaboradores y grupos de trabajo de la compañía, que acrediten niveles de excelencia en su desempeño, recompensando y estimulando a los funcionarios comprometidos, eficientes y proactivos.

Durante el año 2025 se realizaron varios concursos, enmarcados en alguna de las categorías de incentivos, definidas en la política, así:










#### 5. ADMINISTRAR NOVEDADES DE PERSONAL.

Los planes y programas diseñados por el equipo de la Gerencia de Talento Humano se dirigen a la siguiente planta de personal.

#### PLANTA DE PERSONAL

Planta Autorizada	754	Planta Activa a Diciembre del 2025	728
Convencionados	617	Convencionados	597
Directivos	135	Directivos	129
Empleados Públicos	2	Empleados Públicos	2

## PLANTA DIRECTA POR EDAD Y GENERO

 Edad	 Femenino	 Porcentaje	 Masculino	 Porcentaje	 Total	 Porcentaje
20 – 29	31	4.26%	33	4.53%	64	8.79%
30 – 39	150	20.60%	74	10.16%	224	30.77%
40 – 49	150	20.60%	87	11.95%	237	32.55%
50 – 59	106	14.56%	65	8.93%	171	23.49%
50 – 59	106	14.56%	65	8.93%	171	23.49%
60 – 69	11	1.51%	21	2.88%	32	4.40%
Total, funcionarios	448	61.54%	280	38.46%	728	100,00%

## Nómina

Promedio pago de nómina

Nomina	Tipo	Promedio mensual
Pensionados	Devengo	\$ 219,300,349
	Deducción	-\$ 54,992,120
	<b>Neto</b>	<b>\$ 164,308,228</b>
Funcionarios	Devengo	\$ 8,943,622,805
	Deducción	-\$ 3,423,709,770
	<b>Neto</b>	<b>\$ 5,519,913,035</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>		<b>\$ 5,519,913,035</b>

## Promedio Seguridad Social y Parafiscales

Concepto	Promedio mensual
<b>Pensionados</b>	\$ 17,282,550
<b>Funcionarios</b>	\$ 1,476,716,933
<b>Total, Promedio Mensual</b>	<b>\$ 1,493,999,483</b>





## 6. ADMINISTRAR BENEFICIOS.

En cumplimiento de las obligaciones convencionales, La Previsora S.A. entregó más de 41 mil millones en beneficios a sus funcionarios, resaltando los siguientes:

Beneficio convencionales	2025	Numero funcionarios beneficiados año 2025
Subsidio de Transporte	603,027,092	372
Subsidio de alimentación con factor	1,503,064,696	670
Subsidio de alimentación sin factor	2,734,759,352	670
Prima semestral extralegal	3,706,676,992	657
Prima servicios	2,652,902,058	647
Bonificación especial de navidad	1,583,802,183	635
Bonificación por antigüedad	672,557,111	127
Bonificación por pensión	562,361,550	5
Vacaciones	780,692,472	556
Días adicionales vacaciones	1,542,287,297	470
Prima vacaciones	1,067,517,464	553
Fondo mutuo de inversión - FIMPREVI	1,659,509,359	584
Auxilio odontológico	285,661,275	176
Préstamo personal	2,723,243,800	298
Auxilio por traslado	49,822,500	7
Crédito condonable para educación básica	1,411,124,000	282
Crédito condonable para educación superior	5,627,934,000	890
Seguro de Hospitalización y Cirugía	9,060,085,590	846
Pago Incapacidad al 100%	74,050,315	130
Auxilio para anteojos, lentes de contacto o cirugía	265,729,800	155
Gastos Notariales	316,541,128	46
Póliza de incendio y/o terremoto de inmuebles	87,273,126	345
Póliza de vida de deudores préstamos hipotecarios	44,261,478	372
Seguro de vida	1,194,585,626	890
Gastos funerarios	241,397,486	890
Dotación de vestido y calzado	656,945,250	330
Auxilio de Nacimiento	14,111,500	10
Permiso remunerado por nacimiento de hijo	6,258,702	14
Apoyo a bienestar SINTRAPREVI	427,050,000	Toda la planta
<b>Costo 2025</b>	<b>41,555,233,200</b>	

## PLAN DE RETIRO

En cumplimiento de los compromisos convencionales, la compañía realizó 17 procesos de retiro de personal que permitieron integrar nuevas ideas con la llegada de nuevos funcionarios. Estas salidas se realizaron por un costo de 2.164 millones durante la vigencia 2025 y se detallan de la siguiente manera:

- Cláusula 44 bonificación de pensionados: 4 funcionarios con un costo de 432 millones de pesos
- Cláusula 45 Planes de Retiro: 13 funcionarios con un costo de 1.732 millones de pesos.

## 5.2. Gestión Financiera

### Resultados generales

Al cierre de 2025, Previsora Seguros alcanzó primas por \$2,928,422 millones, 1% más respecto al 2024 de \$2,903,888 millones, con un cumplimiento del 97% del presupuesto, soportado por SOAT 97%, automóviles 94%, generales 99% y patrimoniales 96%. SOAT creció un 5.6%, totalizando \$1,134,734 millones, lo cual representa el 39% de la producción.

Las primas devengadas crecieron 24% (\$386,499 millones), pasando de \$1,613,288 millones a \$1,999,788 millones, favorecidas principalmente por el aumento de SOAT. En el aumento del devengo se destacan los ramos de SOAT (\$327,096 millones), automóviles (\$19,134 millones) y Vida Grupo (\$20,392 millones).

La siniestralidad se ubicó en 76.1%, con una concentración de los siniestros incurridos así: SOAT (91.0%), automóviles (48.6%) y vida grupo (56.2%). Respecto a diciembre 2024, la siniestralidad aumentó en 6.0 p.p., principalmente por SOAT, 8 p.p.

En cuanto al seguimiento en gastos de operación, se presentó un cumplimiento del 92%, con un crecimiento del 11% frente al mismo periodo del año anterior, principalmente por gastos administrativos, gastos tecnológicos y obligaciones legales y tributarias.

Considerando los resultados técnicos después de gastos de operación, el índice combinado se ubicó en 103.1%, aumentando respecto a diciembre 2024 que fue de 99.8%.

En lo referente a temas financieros, Previsora Seguros alcanzó una rentabilidad del 8,25%, superior a la meta propuesta del 7,1%, con un rendimiento acumulado de \$201,270 millones del portafolio gestionable.

Como consecuencia de las cifras anteriores, la Compañía cerró con utilidades de \$112,364 millones, sobrepasando la meta presupuestada de \$68,909 millones. La utilidad al cierre 2024 fue de \$149,878 millones.

Respecto al Estado de Situación Financiera, Previsora Seguros acumula un total de activos de \$5,5 billones al cierre de diciembre 2025, lo cual representa un incremento del 5.4% frente al año anterior. Se destacan las inversiones y las reservas técnicas. El portafolio de inversiones tiene una participación del 47.5% del total del activo.

De acuerdo con la información de indicadores de gestión de Fasecolda a noviembre de 2025, Previsora se ubica en la segunda posición en activos de las compañías de seguros generales.

El nivel de los pasivos a diciembre de 2025 tuvo incremento de un 4.8% respecto al año anterior, cerrando con un total de \$4,6 billones. El rubro más significativo correspondió a las reservas técnicas de seguros, que representó el 78.5% del total del pasivo, alcanzando \$3,6 billones, con un incremento del 6.9% frente al cierre de 2024.

Como resultado de lo anterior, el patrimonio al cierre de diciembre de 2025 alcanzó una cifra de \$901,797 millones, con un aumento del 8.8% respecto al año anterior, cerrando con un ROE de 12.5%.

Es importante resaltar la fortaleza patrimonial de Previsora Seguros en el patrimonio técnico, que totalizó \$705,477 millones, con un exceso de \$186,154 millones, demostrando así la capacidad de la compañía para asumir riesgos, manteniendo un buen nivel de solidez, respaldo y solvencia con recursos propios.

### Gestión de Cartera

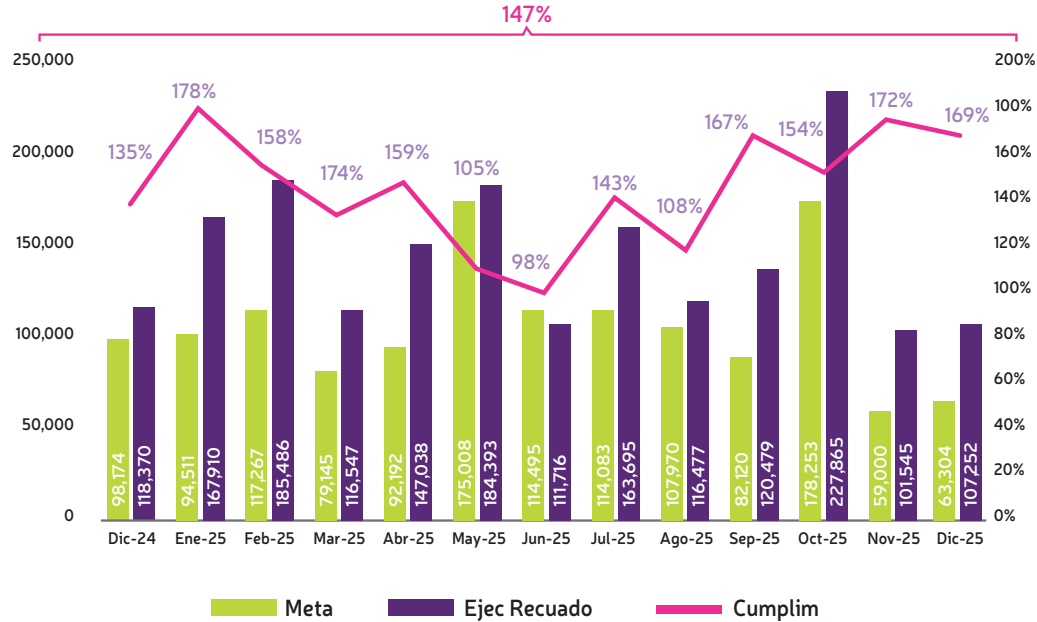
En el año 2025 se continuó fortaleciendo la sanidad de la cartera mediante una gestión rigurosa y un control permanente orientado a evitar el rodamiento y reducir la morosidad a su mínima expresión.

Durante este mismo periodo se implementaron diversos ajustes en las políticas de cartera y en las condiciones de financiación de primas, con el objetivo de optimizar procesos y fortalecer la posición comercial y financiera de la Compañía.

Los recaudos efectuados a través del portal de pagos superaron los **73.000 registros**, consolidándose como el principal canal de recaudo y contribuyendo significativamente a la mejora en los procesos internos, la aplicación automática e inmediata de los pagos y la disminución de costos financieros. Adicionalmente, se

avanzó conjuntamente en la actualización del portal, con el propósito de mejorar la experiencia de los clientes y de los intermediarios en su uso.

**Gráfica 1. Cumplimiento Vencimiento de Recaudos**

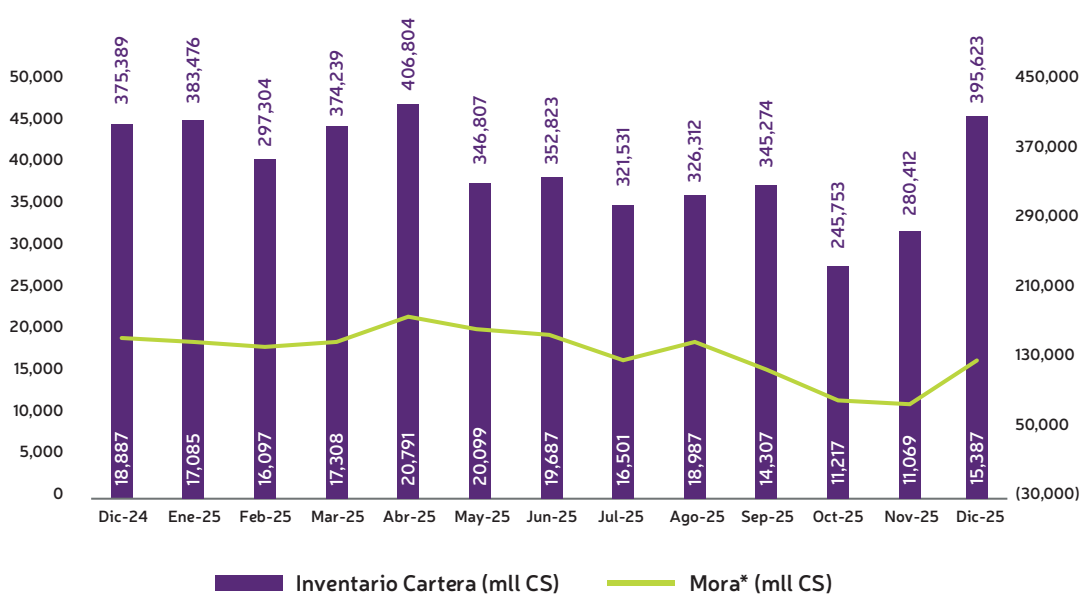


Cartera directa + Coaseguro cedido +/- bonificación por recaudos de emisiones del mismo mes y recuotificaciones. No incluye: SOAT / Coaseguro aceptado / recaudo de emisiones del mismo mes. Cifras a 31/12/2025 - en millones de COP

En relación con el inventario de cartera, al cierre de diciembre este alcanzó los **\$395.623 millones**, evidenciando un comportamiento estable durante el 2025. La cartera en mora presentó un promedio del **5%** a lo largo del año y finalizó con una **rotación de 34 días**, reflejando una gestión eficiente en los tiempos de recaudo.

Para el mes de diciembre, el nivel de cartera morosa se ubicó en **4%**, resultado que se encuentra representado en la gráfica del comportamiento anual.

**Gráfica 2. Evolución de la Cartera**



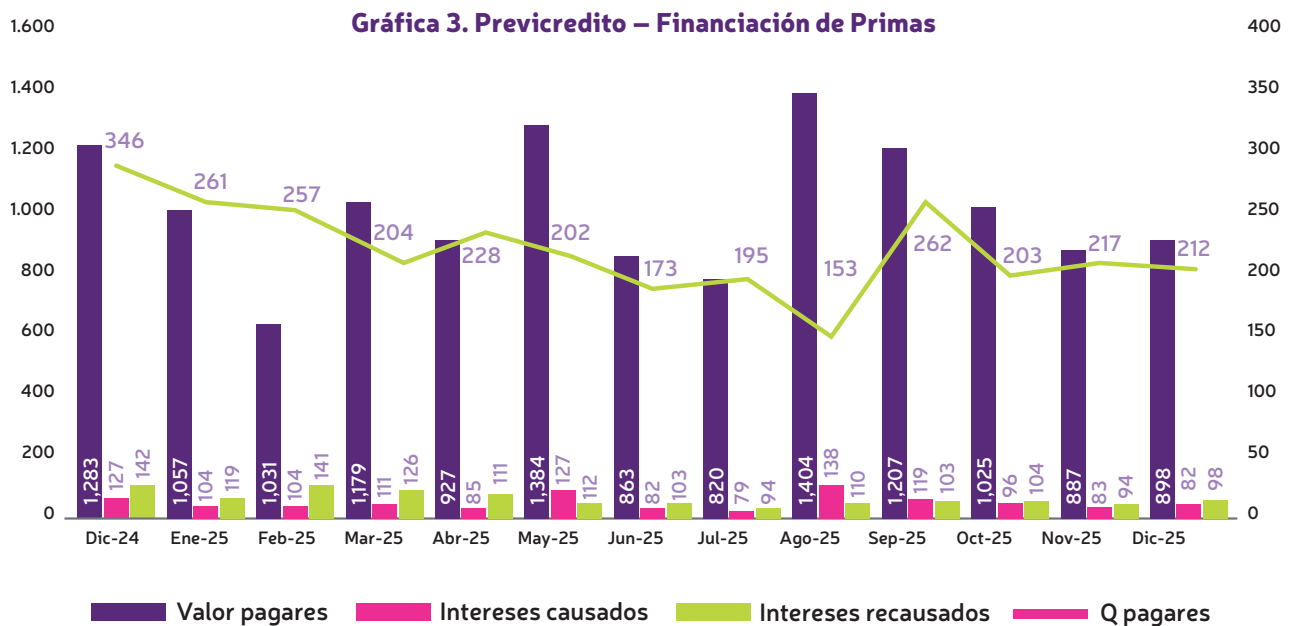
Cartera directa + Coaseguro cedido. Cifras a 31/12/2025 - en millones de COP  
\*Sin convenios SOAT

En el caso de **Previcrédito**, durante el año 2025 se colocaron **\$12.632 millones** y se recaudaron **\$1.315 millones** por concepto de intereses, para un total de **2.567 pagarés otorgados**. Estas cifras representan una disminución significativa frente a los resultados obtenidos en 2024, evidenciando una menor demanda del producto.

Los indicadores del producto Previcrédito muestran una **tendencia a la baja en el uso de la financiación como mecanismo de pago de primas**. Ante este comportamiento, se inició un trabajo conjunto con

el aliado comercial y con la Gerencia de Sucursales, orientado al diseño e implementación de estrategias que promuevan un crecimiento sostenido en la colocación del producto.

Estas acciones incluyen la actualización de políticas, con el fin de ampliar las posibilidades de financiación para los clientes y reducir la carga operativa en las sucursales. De igual manera, buscan ofrecer un servicio más personalizado y eficiente tanto para los clientes como para los intermediarios, contribuyendo a la obtención de resultados financieros más favorables para la Compañía.



Fuente: Servienfectivo / Cifras a 31/12/2025 - en millones de COP

### Gestión Tributaria

Durante el año 2025, La Previsora Seguros cumplió de manera oportuna y adecuada con sus obligaciones tributarias nacionales y territoriales. En materia de **Impuesto sobre la Renta**, se presentó y pagó la declaración del año gravable 2024, liquidando un impuesto a cargo de \$62.151 millones, correspondiente a una tasa efectiva del 40% que incluye la sobretasa del 5% aplicable al sector asegurador.

Una vez aplicados anticipos, retenciones y autorretenciones, el valor neto a pagar ascendió a \$49.550 millones, cancelados en las cuotas previstas legalmente.

Concepto	Valor
<b>Renta líquida gravable</b>	<b>155,379</b>
Impuesto sobre la renta líquida 35%	54,382
Sobretasa 5%	7,769
<b>Total impuesto a cargo</b>	<b>62,151</b>
Anticipo corriente	15,163
Anticipo sobretasa 5%	7,769
<b>Total anticipos</b>	<b>22,932</b>
Anticipo año anterior	-6,847
<b>Total retenciones y autorretenciones</b>	<b>-28,686</b>
<b>Total a pagar</b>	<b>49,550</b>

\* Cifras en millones de pesos

Fuente: Declaración de renta 2024

Adicionalmente, la Compañía registró una **Tasa de Tributación Depurada (TTD) del 49%**, superior al mínimo exigido por la Ley 2277 de 2022, sin generar impuestos adicionales por este concepto.

Las **declaraciones de IVA** del año 2025 fueron presentadas y pagadas de forma bimestral dentro de los plazos establecidos.

Cifras en millones de peso

Período	Impuesto Generado	Impuesto Descontable	Total
Bimestral 1 - 2025	\$50,302	\$7,555	\$42,747
Bimestral 2 - 2025	\$56,186	\$8,842	\$47,345
Bimestral 3 - 2025	\$38,332	\$8,336	\$29,995
Bimestral 4 - 2025	\$37,000	\$9,219	\$27,781
Bimestral 5 - 2025	\$78,066	\$10,077	\$67,989
Bimestral 6 - 2025	\$4,155	\$10,265	\$43,891
<b>Total</b>	<b>\$314,041</b>	<b>\$54,294</b>	<b>\$259,747</b>

Fuente: Control Impuestos 2025 / IVA

En cuanto a las **autorretenciones a título de renta**, el incremento de la tarifa al 3,5% a partir de junio de 2025, derivado del Decreto 0572 de 2025, tuvo un impacto relevante en el flujo de caja; no obstante, dichas autorretenciones serán imputables en la declaración de renta del año gravable 2025. Al cierre del ejercicio, se registraron autorretenciones por \$62.392 millones para descontar en la vigencia siguiente.

Tipo	Valor
AUTORRETENCION ESPECIAL decreto 0572 de 2025	\$54,287
COMISIONES - ADM.COASEGURO	\$253
RENDIM. FINANCIEROS	\$7,389
OTRAS AUTORETENCIONES	\$464
<b>Total</b>	<b>\$62,392</b>

Fuente: Control Impuestos 2025 / Retención en la Fuente

La gestión tributaria incluyó también la declaración y pago de otros impuestos nacionales como el **Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF)** y el **Impuesto Nacional al Consumo (INC)**, así como el cumplimiento de obligaciones en materia de **Impuesto de Industria y Comercio (ICA)** en 26 municipios del país, lo que implicó la presentación de 290 declaraciones durante el año.

### GMF e INC

Cifras en millones de peso

Impuestos	Periodicidad 2025	Total
Gravamen a los movimientos financieros	Semanal	\$30
Impuesto nacional al consumo	Bimestral	\$150
<b>Total</b>		<b>\$180</b>

Fuente: Control Impuestos 2025 / Otros Impuestos



## Impuestos Municipales

Cifras en millones de pesos

MUNICIPIO	IMPUESTO	AUTORRETENCIÓN	TOTAL
BOGOTA D.C.	\$17,498	\$ -	\$ 17,498
PEREIRA	\$1,023	\$ 1,496	\$ 2,519
BUCARAMANGA	\$553	\$ 620	\$ 1,173
BARRANQUILLA	\$494	\$480	\$975
ARMENIA	\$390	\$ 279	\$ 669
CUCUTA	\$216	\$246	\$461
CARTAGENA	\$247	\$ 172	\$ 419
NEIVA	\$290	\$104	\$394
POPAYAN	\$149	\$ 129	\$ 278
FLORENCIA	\$152	\$117	\$269
VILLAVICENCIO	\$152	\$ 113	\$ 265
MANIZALES	\$131	\$119	\$250
TUNJA	\$241	\$ -	\$ 241
PASTO	\$222	\$-	\$222
MOCOA	\$214	\$ -	\$ 214
ARAUCA	\$132	\$80	\$212
IBAGUE	\$169	\$ -	\$ 169
MONTERIA	\$148	\$-	\$148
RIOHACHA	\$41	\$ 96	\$ 137
YOPAL	\$133	\$-	\$133
QUIBDO	\$117	\$ -	\$ 117
BUENAVENTURA	\$55	\$-	\$55
SINCELEJO	\$48	\$ -	\$ 48
<b>TOTAL</b>	<b>\$28,960</b>	<b>\$4,658</b>	<b>\$33,618</b>

Fuente: Impuestos Municipales 2025

En el ámbito operativo, el proceso de Pagos Administrativos soportó transversalmente la gestión de las áreas de la Compañía, tramitando 3.131 facturas y documentos durante 2025, por un valor total de \$662.161 millones, incluyendo el pago de impuestos. Adicionalmente, se implementaron de manera satisfactoria los controles derivados del Decreto 175 de 2025, que reactivó el impuesto de timbre nacional.

Cifras en millones de pesos

Vicepresidencia	Valores pagados en 2025	Cant. Doc Procesados
Desarrollo Corporativo	46,944	644
Financiera	456,263	311
Jurídica	113	28
Presidencia	3,475	322
Secretaría General	111,541	1411
Técnica	43,085	415
<b>Total</b>	<b>662.161</b>	<b>3131</b>

Fuente: Control Pagos Administrativos.

Los Pagos de la VP Financiera incluyen el pago de Impuestos

Finalmente, durante 2025 se consolidó el proceso de **facturación electrónica**, garantizando el cumplimiento normativo mediante la emisión, transmisión y validación ante la DIAN de aproximadamente 3,4 millones de documentos electrónicos, fortaleciendo los controles y la trazabilidad de la información tributaria y comercial de la Compañía.

Tipo de documento	Total
Factura electrónica	3,435,856
Factura electrónica de contingencia DIAN	2
Nota de crédito electrónica	22,498
Nota de débito electrónica	51
Documento soporte con no obligados	6,021
Nota de ajuste del documento soporte	272
<b>Total</b>	<b>3,464,700</b>

Fuente: Operador de Factura / DIAN



## Calificación de la fortaleza financiera

En 2025, Fitch Ratings afirmó la calificación nacional de Fortaleza Financiera de La Previsora en 'AA+(col)' ajustando la perspectiva a estable. La Perspectiva Estable valora la mejora del desempeño de Previsora en las líneas de negocio diferentes a SOAT que, en mayor medida han compensado la mayor siniestralidad del SOAT. No obstante, el desempeño aún se ubica por debajo del observado en sus principales competidores, dado que este ramo presenta mayor volatilidad y un ciclo de maduración más prolongado.

La Perspectiva Positiva de la calificación se fundamenta en el liderazgo de Previsora en el mercado asegurador colombiano, una franquicia sólida y un portafolio que aporta diversificación y la obtención de resultados técnicos positivos. Asimismo, la calificación incorpora la fortaleza patrimonial, sustentada por una generación interna de fondos positiva, con políticas de inversión conservadoras y un esquema de reaseguro adecuado al tipo de riesgos suscritos y diversificados, que limita la exposición catastrófica y el riesgo de contraparte, contribuyendo a la estabilidad financiera.

## Cumplimiento Presupuestal

El presupuesto se estructuró de acuerdo con las estrategias corporativas de Previsora Seguros, así como con el análisis del comportamiento del mercado, definiendo metas retadoras y alcanzables.

Para diciembre 2025, la Compañía obtuvo una utilidad de \$112,364 millones, cumpliendo lo estimado en el 163%. Al cierre del año la Compañía alcanzó primas por \$2,928,422 millones, producción similar al 2024, con un del 97% del presupuesto. Respecto a primas devengadas se presentó un crecimiento del 24%, pasando de \$1,613,288 millones en diciembre 2024 a \$1,999,788 millones en diciembre 2025, con un cumplimiento del 108%. La siniestralidad se ubicó en 76.1% superior a la meta (72.6%), influenciada principalmente por el resultado de SOAT; este ramo junto con Autos y Vida Grupo, representan el 95% de los siniestros incurridos. Así mismo, producto del adecuado control y seguimiento de los gastos, la ejecución presupuestal fue del 92%.

Para el caso del resultado financiero, incluyendo gastos financieros, se evidencia un cumplimiento del 135%, resultado favorecido por el portafolio gestionable, que presentó una rentabilidad acumulada del 8,25%, frente a una meta del 7,1%. Fiduprevisora presentó un resultado de \$30,947 millones menor al presupuesto de \$43,835 millones.

## 7. Otras Revelaciones.

Los estados separados al 31 de diciembre de 2025 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas, compiladas y actualizadas por el Decreto Único Reglamentario 1611 de 2022, 938 de 2021 y anteriores, que se adicionan al decreto 2420 de 2015. Las NCIF se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al 31 de diciembre de 2021.

El Gobierno Nacional, mediante el Decreto 2555 de 2010 en el artículo 11.2.4.1.1 y la Circular Externa 004 de la Superintendencia Financiera de Colombia establecieron que las entidades que se encuentren sometidas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, no están sujetas a la autorización de ésta, para someter sus Estados Financieros a aprobación por parte de las respectivas Asambleas de Accionistas, salvo que se encuentren en alguna de las situaciones descritas en el artículo 11.2.4.1.2 del mencionado Decreto. Es de anotar que Previsora Seguros no se encuentra inmersa en ninguna de dichas situaciones, por lo tanto, no requiere autorización de estos, para considerarlos en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

## 5.3. Gestión Tecnológica

En el año 2025 se continua con la ejecución del PETI 2022-2026, desarrollando los proyectos e iniciativas tecnológicas y clasificadas en las siguientes hojas de ruta:

- Hoja de ruta Estrategia de T.I.
- Hoja de ruta Gobierno de T.I.
- Hoja de ruta Uso y Apropiación de T.I.
- Hoja de ruta Sistemas de Información
- Hoja de ruta Servicios Tecnológicos
- Hoja de ruta Aseguramiento Informático y Ciberseguridad.

- Hoja de ruta Arquitectura Empresarial
- También se resaltan los siguientes proyectos con componente tecnológico:
- Interoperabilidad
- Delegación RC y Hogar
- Análisis del Core de Seguros
- Supervisión Digital



## 1. Hoja de ruta estrategia de TI

### #EvolucionaTI

Actualización, socialización y publicación de la Planeación Estratégica de Tecnologías de la Información (PETI) al 2025 actualizando los componentes y elementos de T.I.

Medición de Brechas y Mejoras identificadas en el PETI para conocer cuanto hemos avanzado en el cumplimiento del PETI con corte al 31 de diciembre 2025.

## 2. Hoja de ruta estrategia de TI

### #GobTime

- Fortalecimiento del modelo de Gobierno de T.I. con la actualización de:
- Los procesos y políticas de Gestión Tecnológica.
- Seguimiento al cumplimiento normativo aplicable a los procesos de Gestión de T.I.
- Socialización de la Gestión de T.I. y Gobierno Digital.

Control, seguimiento y socialización de los indicadores de gestión de T.I.

- Fortalecimiento de las capacidades de T.I.:
- Gestión de proyectos de T.I. con apoyo de IA
- Supervisión de contrato

## 3. Hoja de ruta Uso y Apropiación

### #UsemosLoNuestro

Documentación sobre el sistema Core SISE para:

- Api de Personas 3G.

- Sinistros y Reaseguros 2G.

- Cancelación de pólizas 2G.

- Parametrización de Conceptos a Usuarios.

- Solicitudes de Pago de Sinistros.

Capacitación en DataCipres, Nueva NAS, Fábrica de Software.

Documentación de Isolución, y tendencias como Block-chain, Seguro paramétrico, IA en Seguros y Open Insurance.

Publicación de KnowTI (Herramienta de Gestión del Conocimiento) a la Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo.

## 4. Hoja de ruta Sistemas de Información

### #IntegraTI

### DEVOPS:

- Configuración y puesta en marcha de la plataforma DEVOPS.

- Codificación para la línea base de aplicaciones de la Fábrica de Software

- Definición y construcción de las líneas de capacitación

### NOVEDADES POR RAMO

- Implementación del nuevo flujo de Salvamentos de Generales.

- Mejoras para el proceso de Autogestión en los flujos de Indemnizaciones Automóviles.

## OPTIMIZACIÓN DE REPORTE

- Implementación y entrega de reportes sobre Power BI, para los procesos de Indemnizaciones.

## ACTUALIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Migración de la BD de OnBase a SQL 2019.
- Actualización de la Infraestructura a SO Windows 2019 y 2022.

## 5. Hoja de ruta Servicios Tecnológicos

### #Servimos en TI

Fortalecimiento de los servicios tecnológicos para garantizar la disponibilidad, continuidad y optimización de la operación de la compañía, los principales beneficios obtenidos son:

- Fortalecimiento DRP.
- Análisis Evaluación Nube Pública.
- Implementación Plan de Mejoras ITIL.
- Implementación Mejoras Herramienta Mesa de Servicio.
- Despliegue de Nueva NAS.

## 6. Hoja de ruta Aseguramiento Informático y de Seguridad

### #Cyberlupa

Estudio de mercado de soluciones DLP y de plataformas de Gestión de Identidades:

- Definición de tecnologías clave para la prevención de fuga de la información y la administración de identidades de acceso lógico de la compañía.

### Planes de Acción del MSPI 2025:

- Se estableció la hoja de ruta para fortalecer el estado de madurez de los controles de seguridad y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información.

### Gestión del servicio de Seguridad Informática:

- Se continúa con el fortalecimiento en la detección, monitoreo y respuesta ante incidentes de ciberseguridad en la organización mediante las herramientas disponibles del SOC.

## 7. Hoja de ruta Arquitectura Empresarial

La Arquitectura Empresarial en La Previsora garantiza la alineación de la tecnología, las características del negocio y los objetivos estratégicos de la organización.

Los principales logros obtenidos durante el 2025 fueron:

- Fortalecimiento Gobierno de Arquitectura Empresarial.
- Automatización (Herramienta) MOPAE.
- Mantenimiento de los artefactos de Arquitectura Empresarial para los 7 dominios (Negocio, Estrategia y Gobierno de T.I., Sistemas de Información, Datos, Ciberseguridad, Uso y Apropiación, Tecnología.
- Fortalecimiento del conocimiento sobre Arquitectura Empresarial durante la SEMANA AE 2025.

## 8. Interoperabilidad

Durante la vigencia 2025 se inició la ejecución contractual del Proyecto de Integración e Interoperabilidad, avanzando desde su planeación hacia la materialización de la arquitectura de integración de la Compañía.

Los entregables que se obtuvieron en este periodo incluye entre otros:

- Plan general del proyecto.
- Levantamiento y diseño de historias de usuario y metodología de implementación y priorización.
- Activación de la plataforma base para soportar las integraciones actuales y futuras de la entidad.
- Definición de la arquitectura de solución de la capa de integración.

Con la capa tecnológica de Interoperabilidad, LA PREVISORA S.A. consolida los cimientos para una Arquitectura Tecnológica que permite fortalecer su madurez digital y habilita la adopción progresiva de iniciativas estratégicas de alto impacto, garantizando sostenibilidad tecnológica y mayor eficiencia operativa.

## 9. Delegación RC y Hogar

Durante el 2025 finalizó el despliegue de desarrollos relacionados con la iniciativa para la delegación de seis (6) productos de Responsabilidad Civil y tres (3) Productos de Hogar sobre el aplicativo SISE 3G R2.

- Los productos de Responsabilidad Civil son:
  - RC Parqueaderos.

- RC Individual con y sin Anexo de Servidores Públicos.
- RC Profesionales Médicos.
- RC Derivada de Cumplimiento Privado.
- RC Derivada de Cumplimiento Estatal.
- RC Mercancías Peligrosas.
- Los Productos de Hogar son:
- Previhogar, Hogar Función Pública y Hogar Funcionarios y Pensionados.

Actualmente nos encontramos finalizando parametrización en ambiente de producción.

## 10. Análisis del Core de Seguros

Durante el 2025 se desarrolló un Caso de Negocio contemplando las alternativas de Actualizar el Core SISE a partir de la propuesta entregada por su proveedor Sistran; y la alternativa de Cambio de Core contemplando proveedores líderes del mercado.

Desde 2024 se inició el Proyecto para el análisis del Sistema Core de la Compañía el cual finalizó con éxito en 2025 con presentación al Comité de Presidencia.

- Se desarrollaron las etapas de:
  - Diagnóstico e Identificación de Brechas.
  - Análisis Comparativo con Otras Compañías Aseguradoras a Nivel Nacional y Regional.
  - Análisis Comparativo con Otras Soluciones de Core Líderes en el Mercado.
  - La Identificación y Evaluación de Alternativas para el Mejoramiento del Core.

## 11. Supervisión Digital

Teniendo en cuenta el proyecto de modernización adelantado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual implica el cambio de mecanismo de transmisión de información para las compañías vigiladas; La Previsora S.A. adelantó la revisión de alternativas para la implementación de MURIC (transmisión de información de cartera de créditos) y participó en el ejercicio piloto para

la actualización de otros informes que actualmente se transmiten en forma de archivos planos.

Para MURIC se tomó la decisión en conjunto con las áreas funcionales de utilizar la herramienta Total Report (la cual viene operando desde hace varios años en La Previsora S.A.) para dar cumplimiento a lo que solicita la Circular, la cual se encontraba en borrador y fue publicada en octubre de 2025.

Así mismo, entre el mes de mayo y octubre del 2025, La Previsora S.A. hizo parte de las 10 compañías de seguros que participaron en el piloto de suscripción y siniestros, realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se validó y ajustó el modelo de datos propuesto para las compañías, como insumo para la generación de la normatividad futura acerca del tema.

## 5.4. Gestión Jurídica

La Vicepresidencia Jurídica durante el año 2025 desde la operación de cada una de las gerencias a saber; la gerencia de litigios, la gerencia de contratación y la gerencia jurídica.

### GERENCIA DE LITIGIOS

La Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios en el marco del cumplimiento del modelo de gestión jurídica pública, viene ejecutando exitosamente las iniciativas tendientes a mantener el gobierno y el control de los litigios, mediante sus líneas preventiva, de defensa y correctiva.

A continuación, se relacionan los frentes más relevantes:

- Análisis de causas y subcausas de los litigios:

Sobre los procesos notificados en el 2025, se analizaron y clasificaron un total de 2733 por causa y subcausa del litigio, lo que permite concluir de manera general que:

Para los procesos judiciales se asocian 32 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Causa	Cant.	%
Falla en la prestación del servicio médico - RC	306	24%
Cobros de facturas derivados de atenciones médicas, AT y AP (Indemnización o cobros de atención)	229	18%
RC muerte, lesiones por A.T. (Automóviles) o extracontractual	194	15%
Perjuicios derivados de la administración de predios labores y operaciones del asegurado (RC)	113	9%
Perjuicios derivados de administración de dineros (IRF)	57	4%
<b>Total</b>	<b>899</b>	<b>70%</b>

\*El top 5 anterior representa el 70% de total de procesos judiciales analizados de enero a diciembre de 2025 (1.277).

Para los **procesos de responsabilidad fiscal** se asocian 13 causas, de las cuales a continuación mostramos el top 5, esto es:

Causa	Cant.	%
Detrimiento derivado de contratos o convenios (precontractual, contractual y postcontractual). Manejo	995	77%
Detrimiento derivado de la pérdida de bienes o recursos de manera física o contable - Manejo	103	8%
Detrimiento derivado del pago de sanciones, sentencias, multas e intereses impuestas por otras autoridades. - Manejo	89	7%
Detrimiento derivado del pago de acreencias, comisiones, salarios, viáticos, entre otros.	39	3%
Detrimiento derivado de la prescripción o caducidad de acciones de cobro	20	2%
<b>Total</b>	<b>1.246</b>	<b>96%</b>

\*El top 5 anterior, representa el 96% de total de procesos de responsabilidad fiscal analizados de enero a diciembre de 2025 (1297).

Para **procesos administrativos** se asocian 7 causas, sin embargo, los litigios de esta categoría se encuentran concentrados en tres de ellas:

Causa	Cant.	%
Derivado de Coljuegos - Cumplimiento	68	58%
Detrimiento derivado de contratos o convenios (Precontractual, contractual y postcontractual) - Cumplimiento RC Ext	21	18%
Derivado de pólizas de disposiciones legales	9	8%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>83%</b>

\* La concentración de las 3 primeras causas representa el 83 % de total de procedimientos administrativos analizados de enero a diciembre de 2025 (118).

Para **coactivos** se asocian 5 causas, sin embargo, los litigios de esta categoría se encuentran concentrados en dos de ellas:

Causa	Cantidad Notificaciones	%
Derivado de fallos de responsabilidad fiscal (Manejo)	16	39%
Tasas, impuestos y contribuciones - Automóviles	4	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>49%</b>

\*La concentración de las 2 primeras causas representa el 49% de total de coactivos analizados de enero a diciembre de 2025 (41).

El análisis de causas y subcausas se socializan trimestralmente con las áreas técnicas y de indemnizaciones, con el fin de revisar posibles oportunidades de mejoramiento en el proceso de suscripción y de indemnizaciones.

- Mantener el control y seguimiento de las reservas asociadas a litigios:

Al cierre del año 2025 la Vicepresidencia Jurídica en cabeza de la Gerencia de Litigios se encuentra administrando un valor de \$ 383.918.244.252, que corresponden al 41,33% del total de las reservas de la compañía, razón por la cual se

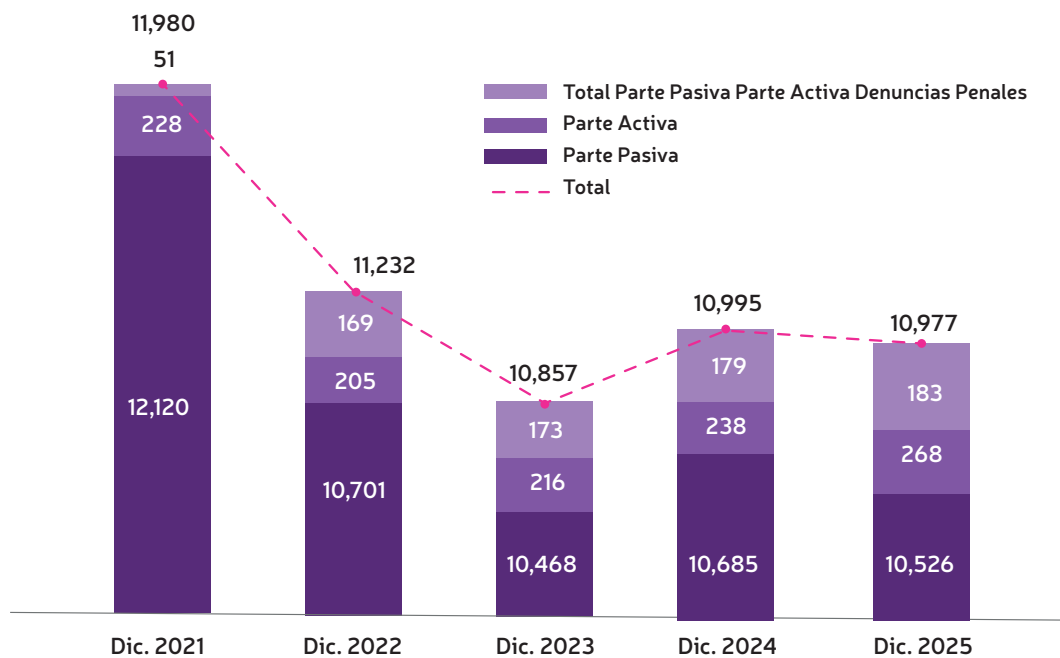
hace indispensable el control y gobierno de estas. Es por ello, que a continuación se listan algunas actividades que versan sobre su control, esto es:

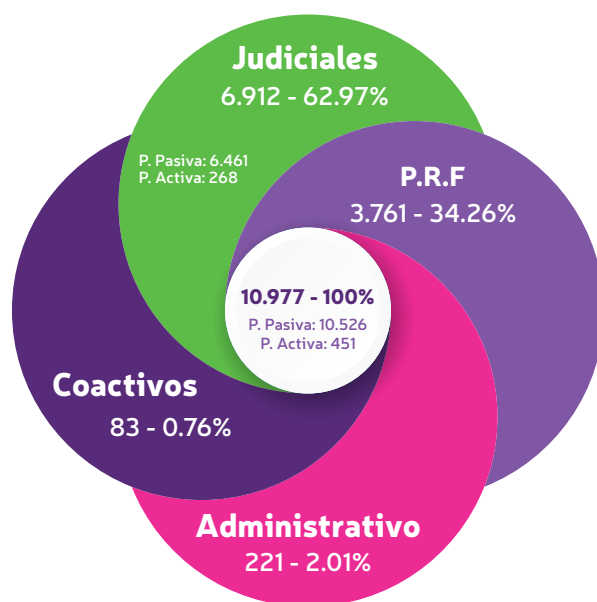
- Conciliación mensual de las reservas en concurso con la Vicepresidencia de Indemnizaciones y Vicepresidencia Técnica que permite precisar en cada cierre contable la administración y control del 100% de las reservas de siniestros.
- Control mensual de las reservas que se encuentran asociadas a procesos en curso, terminados, prejudiciales y otros, con el fin de validar la pertinencia de conservar, ajustar o liberar la reserva.
- Se mantuvo el indicador de radicación de reservas de litigios, el cual mide la oportunidad en la radicación de reserva de manera diferencial, de acuerdo con la categoría del litigio y con una meta del 96% mensual. El resultado obtenido para el 2025 fue del 99.86%
- En virtud de la auditoría de la SFC y con el apoyo de la Gerencia de Actuaría, se realizaron ajustes a los cálculos de las reservas para siniestros en litigios, modificando bajo metodología actuarial, el cálculo de la reserva inicial de los procesos de responsabilidad fiscal y administrativos, creando una calculadora para ello, la cual empezó su operación en julio de 2025.
- Se realizó el modelamiento actuarial del comportamiento de reservas de la categoría de procesos judiciales, implementando una nueva calculadora, tanto para la reserva inicial como para los ajustes de reserva por actuaciones procesales, la cual permite crear una trazabilidad detallada y garantizar la suficiencia de reservas de los litigios. Esta calculadora empezará su operación en enero de 2026.

**A continuación, cifras globales del proceso de litigios:**

**1. Evolución de los litigios en curso (dic 2020 a dic 2025):** Procesos Judiciales, Fiscales y Procedimientos Administrativos (vías gubernativas)

A 31 de diciembre de 2025, la compañía se encuentra vinculada a 10.977 procesos en curso de los cuales 10.526 corresponden a procesos en contra de la compañía (parte pasiva) y 451 corresponden a procesos iniciados por la compañía (parte activa), con la siguiente distribución:





Es importante resaltar que producto de las iniciativas implementadas en materia preventiva y de control que se viene ejerciendo en la administración de los litigios, se lograron terminar durante el 2025 un total de 3.025 procesos; 2.327 por terminación ordinaria y 698 por depuración.

## 2. Administración de reservas asociadas a litigios:

Como fue mencionado anteriormente la Vicepresidencia Jurídica, a través de la Gerencia de Litigios, tiene en administración con corte a 31 de diciembre de 2025 una suma de \$383.918.244.252, que representan el 41,33% del total de reservas de la compañía, asociadas a 23,966 registros de siniestros.

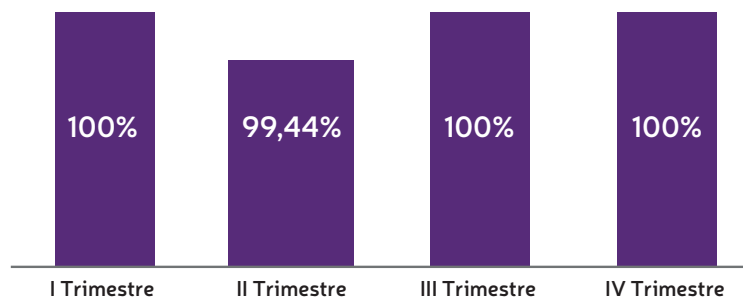
Durante el año 2025 la Vicepresidencia Jurídica y la Gerencia de Litigios, presentan el total incurrido (constituciones + incrementos – Liberaciones), que a continuación se detalla.

Tipo de movimiento	Valor movimiento reversa
Constituciones de reservas por vinculación inicial de litigios	\$127.745
Ajustes de reservas por movimientos procesales	\$130.458
Liberaciones	\$(96.950)
<b>Total Incurrido</b>	<b>\$161.253</b>

Cifras en millones de pesos



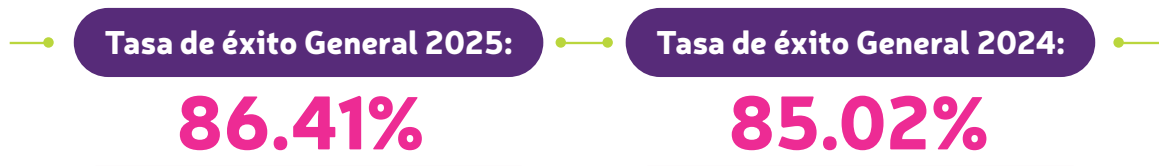
### Resultado 2025



Detalle del resultado trimestral indicador de oportunidad en la radicación de la reserva: El resultado total del año 2025 es 99,86%, cumpliendo en un 105.1% toda vez que la meta para la vigencia 2025 era del 95%.

### 3. Tasa de éxito de los litigios:

En el año 2025 se evidenció un incremento en los fallos y sentencias favorables para la compañía. La tasa de éxito pasó de 85,02% en 2024 a 86,41% en 2025, reflejando una mejora significativa en el desempeño jurídico. Durante la vigencia 2025, de los 2.730 procesos terminados que aplican para este indicador, 2.362 resultaron a favor de la compañía, 367 fallaron en contra y adicionalmente, 272 casos fueron conciliados o transados.



**Nota:** La tasa de éxito general es calculada teniendo en cuenta todas las categorías de litigio, esto es; judiciales, procesos de responsabilidad fiscal, coactivos y procedimientos administrativos.

### Gestión de desembargos:

Durante el 2025 en materia de embargos la compañía ha tenido un reto importante en la intervención del proceso de embargos, toda vez que las IPS continuaron con la opción de medidas coercitivas para lograr el pago de la cartera total.

No obstante, durante el 2025 se adelantaron gestiones tendientes a lograr la liberación de recursos embargados por la suma total de \$74.615 millones de pesos, los cuales están a la espera de ingreso a las cuentas de la compañía; quedando un saldo real de recursos embargados a 31 de diciembre de 2025 de \$34.554 millones de pesos. Adicionalmente, toda la gestión de defensa quedó culminada al 100% del cierre de año 2025.

### Casos relevantes de éxito año 2025:

#### Litisoft 1958:

• Tipo de proceso: Reparación Directa.

• Accionante: GERARDO ANTONIO PEREZ REYES y OTROS.

• Accionada: HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA y OTROS.

- La Previsora logró evitar una condena económica por hechos no cubiertos bajo la modalidad contractual pactada.
- 1. El Tribunal reconoció la validez jurídica de las pólizas pactadas bajo la cobertura Claims Made y la importancia de su vigencia para la fecha de reclamación para su activación.
- 2. El fallo constituye un precedente favorable para la compañía en la defensa de casos similares y robustece la correcta interpretación de los contratos de seguro de responsabilidad civil con amparo de Rc Clínicas y Hospitales, pactados bajo la modalidad de cobertura Claims Made.
- 3. Este resultado reafirma la efectividad de la estrategia jurídica de la compañía y la solidez técnica en la gestión del riesgo asegurado.

#### Litisoft 791:

- Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho.
- Demandante: La Previsora S.A Compañía de Seguros.
- Demandado: Contraloría General de la República.
- Resultado exitoso, se emitió fallo favorable de segunda instancia en el cual se dispuso la devolución de los dineros que la compañía pago con ocasión de un fallo con responsabilidad fiscal, teniendo como argumentos: Falta de competencia, Falsa motivación y desconocimiento de que los contratos de seguros estaban pactados bajo la modalidad por reclamación (Claims Made). Se obtuvo el pago de la suma de \$7.194.982.631.31

#### Litisoft 29023:

- Tipo de proceso: Denuncias Penales.
- Denunciado: Samuel Bonilla Correa Denunciante: La Previsora S.A. Dentro del acuerdo restaurativo celebrado en el marco del proceso penal adelantado por el presunto delito de **estafa agravada**, se ha efectuado el **primer pago pactado**, por un valor de **CIEN MILLONES DE PESOS (\$100.000.000)**. Este desembolso corresponde a la primera cuota establecida dentro de las obligaciones asumidas por el procesado en relación con los perjuicios reclamados a favor de la aseguradora. El pago se encuentra debidamente acreditado mediante el soporte documental recibido.

#### Litisoft 40400:

- Tipo de proceso: Proceso Verbal
- Demandante: JESUS ALEJANDRO ANGULO Y OTROS
- Demandado: LA PREVISORA S.A. Y OTROS
- Accidente de tránsito ocurrido el 02 de octubre de 2022 vía Floridablanca - Cemento, en criterio de los demandantes el siniestro se da por estar estacionado el vehículo asegurado sin señalización, hecho que produjo que el conductor de la motocicleta chocara y falleciera.
- La Previsora fue condenada en primera instancia. Aunque los demandados no contestaron la demanda, por lo que en su contra se erige la confesión ficta, nuestro apoderado en la contestación de la demanda, en los alegatos y en la apelación demuestra que el accidente lo provoca únicamente el mismo conductor de la moto. Argumentos aceptados por el Tribunal, quien decide revocar en su integridad la sentencia de primera instancia.
- Decisión judicial: fallo en segunda instancia a favor de La Previsora, revocando el fallo de primera instancia.
- Litisoft 26796:
- Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho.
- Demandante: La Previsora S.A.
- Demandado: Contraloría General de la República
- La Previsora S.A. pagó en este proceso la suma de \$ 55.614.881.
- Devolución de dinero por parte de la CGR Valor: \$ 81.149.111.36.
- Despacho: JUZGADO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO 3 YOPAL.
- Abogado externo: MARGARITA SAAVEDRA MACAUSLAND Y ABOGADOS S.A.S.
- Hechos: Mediante fallo 765 de 30 de mayo de 2018, se declaró responsable a la demandante. La parte demandante interpuso los recursos de ley en contra de la citada decisión. Mediante auto 0958 de 23 de julio de 2018, y auto 0196 de 23 de agosto de 2018 la entidad se confirmó la decisión. Solicitó el

demandante, a título de restablecimiento del derecho, la devolución de la suma pagada a título de sanción.

- Decisión judicial: condenar a la Contraloría General de la República a pagar a favor de La Previsora la suma de **OCHENTA Y UN MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO ONCE PESOS CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS (\$81.149.111,36)**.

#### Litisoft 35332:

- Tipo de proceso: Nulidad y restablecimiento de derecho.
- Demandante: La Previsora S.A.
- Demandado: Contraloría General de la República
- La Previsora S.A. en este proceso pagó la suma de **\$ 570.146.034**
- Devolución de dinero por parte de la CGR **\$570.146.034**, por medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- Despacho: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE IBAGUE
- Abogado externo: MARGARITA SAAVEDRA MACAUSLAND Y ABOGADOS S.A.S.
- Siniestro: \* 21055-2019-8-1
- Hechos: La Contraloría departamental del Tolima, a raíz del hallazgo no. 099 del 01 de diciembre de 2016, producto de auditoría practicada ante la administración municipal de Melgar-Tolima, apertura proceso de responsabilidad fiscal mediante auto no. 007 del 31 de enero de 2017, proceso de responsabilidad fiscal no. 112-107-016. En el auto, se vincula a LA PREVISORA S.A compañía de seguros en calidad de tercero civilmente responsable.
- Decisión judicial: condenar a la Contraloría Departamental del Tolima a la devolución del monto pagado por Previsora.

#### Litisoft 791:

- Tipo de proceso: nulidad y restablecimiento de derecho
- Demandante: La Previsora S.A.
- Demandado: Contraloría General de la República
- En este proceso La Previsora S.A. pagó la suma de **\$3.995.901.000**.

- Devolución de dinero por parte de la CGR. \$ **7.194.982.631.31**. por medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- Despacho: CONSEJO DE ESTADO SECCION PRIMERA 341 BOGOTÁ, D.C.
- Abogado externo: MANUEL ALEJANDRO PRETEL PATRON
- Siniestro: \* 22198-2012-4-13
- Hechos: La Contraloría General de la República expidió el fallo no 001 del 20-02-2012, y el fallo de segunda instancia del 23-03-2012, mediante los cuales, se tuvo como responsables fiscales a los señores Doney Ospina y Paula Andrea Martinez, entre otros, quienes fueron el gerente y subgerente comercial y de mercadeo, respectivamente, de la industria de licores del valle, por un valor de \$40.767.369.586, y así mismo tuvo como tercero civilmente responsable a LA PREVISORA S.A.
- Decisión judicial: devolución de los dineros pagados por Previsora.

#### Litisoft 21914:

- Tipo de proceso: PRF
- Tercero civilmente responsable: La Previsora S.A.
- En este proceso La Previsora S.A. pagó la suma de **\$211.734.799.80**
- Devolución de dinero por parte de la CGR. **\$ 211.734.799.80** por conciliación.
- Abogado externo: MANUEL ALEJANDRO PRETEL PATRON

**Hechos:** Irregularidades en la expedición de actos administrativos sobre la falsa motivación que se concretar en criterio del Consejo de Estado bajo dos premisas.1. que los hechos que la administración tuvo como determinantes de la decisión no estuvieron debidamente probados dentro del proceso. 2. Que la administración omitió tener en cuenta hecho probados, pues de esta forma la decisión hubiese sido diferente. En este proceso se encontró debidamente acreditado el fenómeno de la prescripción respecto de los contratos de seguro, manejo global.

## Otras actividades ejecutadas:

### ENCUENTRO NACIONAL DE ABOGADOS EXTERNOS. 04 y 05 de septiembre de 2025, Santa Marta.

- Balance, Resultados y Retos de la Gerencia de Litigios.
- Bloque académico Dr. Bladimir Cuadros Crespo – Procurador delegado - Tema: “La Prevención del delito en las Compañías de Seguros.”
- Bloque académico: Dr. Luis Eduardo Montealegre Lynett. – Ministro de Justicia- Tema: “Las Sentencias Interpretativas del Tribunal Constitucional”
- Bloque académico “La carga del perjudicado de evitar o mitigar el daño.” - Dr. Héctor Jaime Giraldo Duque.

### PRIMER CONGRESO DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO. 20 y 21 de noviembre del 2025 bajo el lema “Del litigio a la prevención: una nueva era en la defensa jurídica del Estado”.

Este evento, organizado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) busca fortalecer las capacidades de las entidades públicas en la gestión jurídica, promover la prevención del daño antijurídico y consolidar una cultura de solución amistosa de conflictos. Resaltando el tema de la Conciliación.

## GERENCIA DE CONTRATACIÓN

### 1. ASPECTOS GENERALES

La Gerencia de Contratación, como proceso transversal, brindó acompañamiento integral a las áreas usuarias y a las sucursales en cada una de las etapas del proceso de contratación de bienes y servicios, desde la planeación hasta la ejecución contractual, contribuyendo al cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de los principios de eficiencia, transparencia y control.

Durante el año 2025 se consolidó un avance significativo en la madurez del proceso contractual, reflejado en el fortalecimiento del marco normativo interno, la estandarización de procedimientos, el impulso a una contratación planeada y la adopción de prácticas orientadas a la optimización de recursos y mitigación de riesgos.

## 2. GOBIERNO Y FORTALECIMIENTO DEL PROCESO CONTRACTUAL

### 2.1. Actualización normativa y documental

En la vigencia 2025 se actualizó y publicó el **Manual de Contratación versión 9**, así como la estructuración y publicación del **Manual de Procedimientos de Contratación**, los cuales permitieron fortalecer el gobierno del proceso “Contratar bienes y servicios”, garantizando mayor claridad, secuencialidad y coherencia en las actividades contractuales.

De igual manera, se publicó el Instructivo de **Estudios de Sector y de Mercado**, como herramienta orientada a robustecer la etapa de planeación contractual, mejorar la toma de decisiones y mitigar riesgos asociados a las condiciones del mercado.

Estos instrumentos fueron socializados mediante capacitaciones e interacciones directas con las áreas usuarias, lo que facilitó su apropiación, correcta aplicación y el acompañamiento permanente por parte de la Gerencia de Contratación en los principales cambios introducidos.

## 3. COMITÉ DE CONTRATACIÓN

### 3.1. Operación y foco estratégico

Durante la vigencia 2025, el Comité de Contratación sesionó en 23 oportunidades, consolidándose como una instancia decisoria estratégica para la aprobación, análisis y recomendación de los procesos contractuales de la Compañía.

El foco principal del Comité estuvo orientado a:

- La aprobación de procesos contractuales, especialmente aquellos de mayor complejidad o impacto institucional.
- La optimización de recursos, mediante el análisis riguroso de las condiciones económicas y técnicas de los procesos.
- La formulación de recomendaciones contractuales.
- La definición de directrices en materia de planeación contractual, logística de cierre de la vigencia 2025 y articulación con la planeación de la vigencia 2026.

### 3.2. Valor institucional

Durante la vigencia 2025, el Comité de Contratación se consolidó como una instancia decisoria estratégica, orientada no solo a la aprobación de procesos

contractuales, sino a la generación de valor institucional, guiada por los principios corporativos de **honestidad, compromiso y diligencia**.

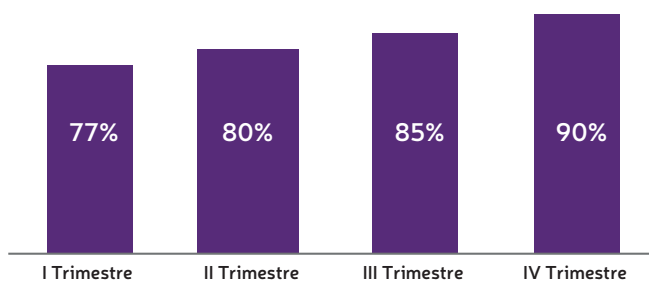
Las decisiones adoptadas por el Comité se caracterizaron por su integridad, coherencia y confiabilidad, fortaleciendo la transparencia y la trazabilidad de la gestión contractual frente a los distintos grupos de interés. Así mismo, se evidenció un alto nivel de compromiso institucional, reflejado en el análisis riguroso de los procesos, la formulación de recomendaciones oportunas y la definición de directrices orientadas a la optimización de recursos y al logro de los objetivos organizacionales.

De igual forma, la actuación del Comité estuvo marcada por la diligencia en la toma de decisiones, priorizando la planeación anticipada, la eficiencia operativa y el acompañamiento a las áreas usuarias, especialmente en las actividades de cierre de vigencia y preparación de la planeación contractual para 2026.

#### 4. PLANEACIÓN DE LA CONTRATACIÓN - PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA)

Durante la vigencia 2025 se evidenció un fortalecimiento sustancial de la planeación contractual, reflejado en el uso efectivo del Plan Anual de Adquisiciones como herramienta de gestión, seguimiento y control.

El comportamiento del indicador de cumplimiento del PAA mostró una evolución positiva a lo largo del año, alcanzando los siguientes resultados:



Estos resultados evidencian un desempeño significativamente superior al observado en la vigencia 2024, así como un mayor interés y compromiso de las áreas en la programación anticipada de sus necesidades contractuales, lo que permitió organizar mejor los procesos, optimizar tiempos, recursos y reducir reprocesos.

## 5. GESTIÓN CONTRACTUAL – RESULTADOS 2025

### 5.1. Consolidado general por modalidad

Durante la vigencia 2025, La Previsora S.A., gestionó un total de 586 procesos contractuales, por un valor global de \$244.857.940.411, distribuidos de la siguiente manera:

- **Invitación abierta:** 16 procesos – **\$82.826.728.534**
- **Invitación cerrada:** 5 procesos – **\$1.634.115.326**
- **Contratación directa > 50 SMMLV:** 94 procesos – **\$49.811.511.125**
- **Contratación directa hasta 50 SMMLV:** 138 procesos – **\$5.126.138.331**
- **Contratación simplificada:** 26 procesos – **\$96.227.450**
- **Acuerdo Marco de Precios:** 1 proceso – \$14.000.000
- **Contratación en sucursales:** 237 procesos – **\$1.897.339.851**

La gestión contractual evidenció una adecuada combinación de modalidades de selección, permitiendo atender tanto requerimientos estratégicos como operativos, en coherencia con la planeación contractual y presupuestal definida para la vigencia.

### 5.2. Transparencia y publicidad en la contratación (SECOP II)

Durante la vigencia 2025, la Gerencia de Contratación garantizó el cumplimiento del deber de publicidad previsto para los procesos de la Compañía, asegurando que la totalidad de los procesos gestionados fueran publicados en la plataforma SECOP II. Esta práctica fortaleció la transparencia, la trazabilidad y el acceso a la información, facilitó la verificación por parte de los entes de control y contribuyó a la confianza de los grupos de interés en la gestión contractual institucional.

### 5.3. Cierre y liquidación contractual

La Gerencia de Contratación lideró el proceso de liquidación de los contratos que finalizaron durante la vigencia, promoviendo cierres oportunos, documentados y verificables. Este liderazgo implicó el acompañamiento a las áreas usuarias para la revisión

de actas de liquidación, el soporte de cumplimiento, los ajustes finales y la formalización.

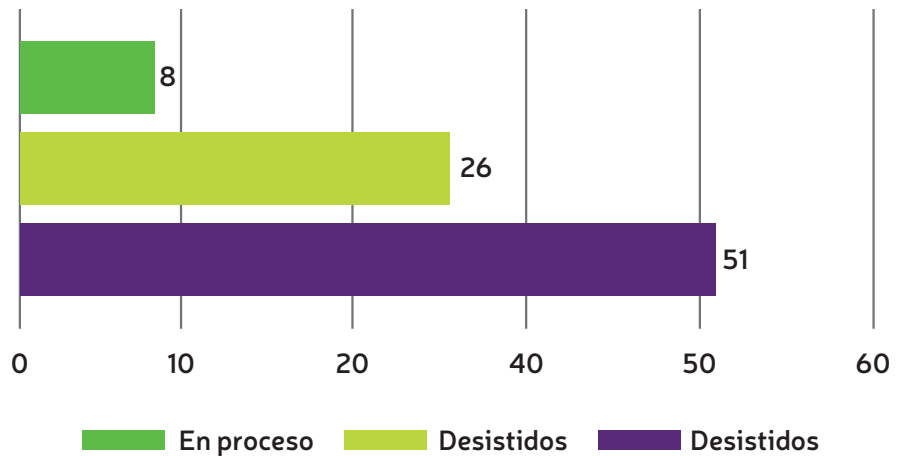
implementación del Instructivo de Estudios del Sector y de Mercado y del fortalecimiento de la etapa de planeación contractual.

### 6. ESTUDIOS DEL SECTOR Y DE MERCADO

Durante la vigencia 2025 se gestionaron **85 solicitudes de estudios del sector y del mercado**, se inició la

Del total de solicitudes:

#### Estudios de Mercado y de Sector



- **51 estudios fueron elaborados y entregados.**
- **26 solicitudes fueron desistidas** por las áreas usuarias, principalmente por ajustes en la planeación o redefinición de necesidades.
- **8 estudios se encuentran en proceso** al cierre de la vigencia.

la toma de decisiones, la optimización de recursos y la mitigación de riesgos contractuales.

### 7. CAPACITACIONES, ACOMPAÑAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

La gestión de los estudios del sector y de mercado reflejó un mayor nivel de madurez en la planeación contractual, constituyéndose en un insumo técnico relevante para

Durante la vigencia 2025, la Gerencia de Contratación desarrolló una estrategia sostenida de capacitación, acompañamiento y fortalecimiento de capacidades, orientada a garantizar la correcta comprensión y aplicación del marco procedimental de la contratación por parte de las áreas usuarias y las sucursales.

24 capacitaciones	Manual de Procedimientos de Contratación
Manejo Onbase (gestión y cargue documental).	1 capacitación general mediante Webinar
	Más de 30 interacciones personalizadas con áreas y sucursales para el cargue de documentos.
1 capacitación general sobre el PAA y acompañamiento permanente para su consolidación.	Plan Anual de Adquisiciones

Como resultado de estas acciones, se evidenció una mayor apropiación de los instrumentos normativos y procedimentales, mejoras en la calidad de la planeación contractual, un fortalecimiento de la trazabilidad documental y una mejor articulación entre las áreas usuarias, las sucursales y la Gerencia de Contratación.

### 8. LOGROS DESTACADOS DE LA VIGENCIA 2025

**1. Consolidación del marco normativo y procedimental:** Actualización del Manual de Contratación (v.9), publicación del Manual de Procedimientos y del Instructivo de Estudios del Sector y de Mercado, fortaleciendo el gobierno del proceso y la estandarización.

**2. Fortalecimiento de la planeación y uso efectivo del PAA:** Evolución sostenida del indicador hasta 90 % en el 4.º trimestre, con impactos en organización de procesos, optimización de recursos y reducción de reprocesos.

**3. Madurez institucional en la toma de decisiones:** El Comité de Contratación operando como instancia decisoria estratégica, con foco en aprobación, optimización y planeación, bajo los valores corporativos de honestidad, compromiso y diligencia.

### 9. CONCLUSIÓN

La Gerencia de Contratación cerró la vigencia 2025 con una gestión ordenada, transparente y diligente, sustentada en un marco normativo y procedimental fortalecido, una planeación contractual cada vez más robusta y un gobierno del proceso apoyado en instancias decisorias efectivas.

Los resultados alcanzados evidencian un mayor nivel de madurez del proceso contractual, así como una contribución directa a la eficiencia operativa, la optimización de recursos y el cumplimiento de los objetivos institucionales, consolidando una gestión orientada a la generación de valor para la Compañía.

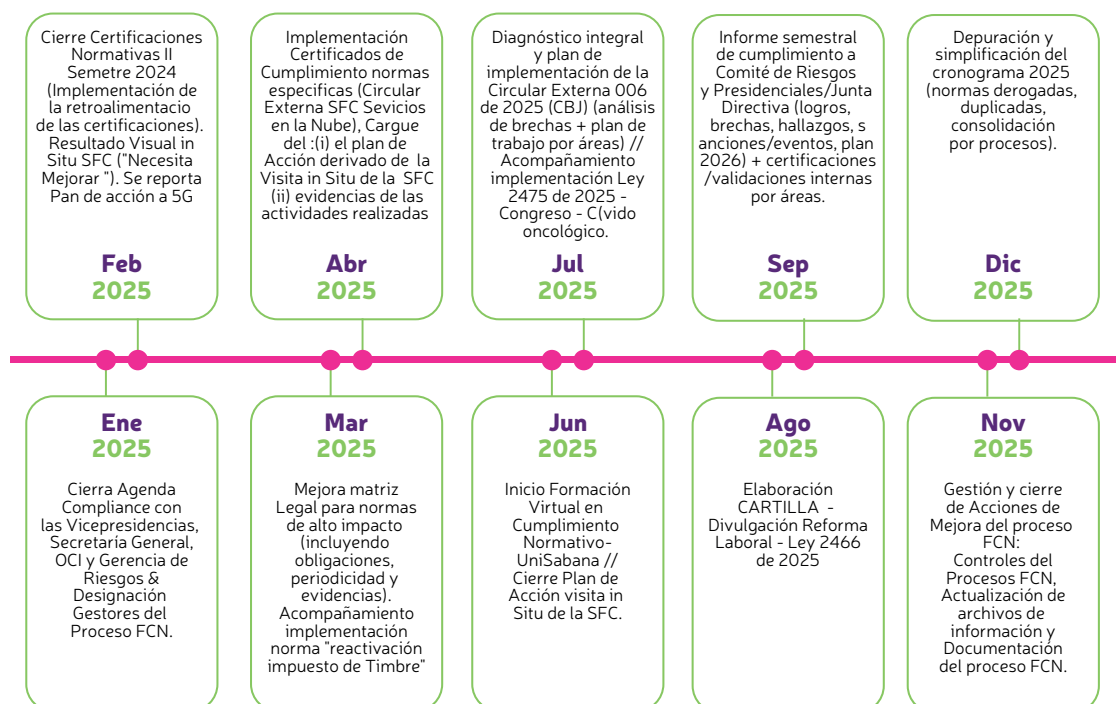
## GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica brindó asesoría y acompañamiento, en los temas y escenarios requeridos por las áreas de la compañía, otorgando orientación en aquellos aspectos de impacto jurídico, con el fin de garantizar que se cumplan los parámetros normativos requeridos para mitigar los riesgos legales en la operación de la compañía.

A continuación, se presenta la gestión realizada por la Gerencia Jurídica durante el año 2025:

### 1. Función de cumplimiento normativo (FCN):

#### A. PRINCIPALES HITOS FCN 2025:



## B. TEMAS PRINCIPALES DE ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL PROCESO DE FCN:

En cuanto a los acompañamientos realizados por la FCN se pueden destacar:



**CIRCULAR EXTERNA 006 DE 2025 (NUEVA CBJ):** Se elaboró y ejecutó un plan maestro de implementación de esta normativa (socialización particular a cada una de las áreas de los principales cambios, priorizando obligaciones críticas, sugiriendo actividades a adelantar y cronograma).



**SISTEMAS DE GESTIÓN SST Y SGA:** Revisión de la Normatividad del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable en los procesos de la compañía.



**REACTIVACIÓN IMPUESTO DE TIMBRE:** Acompañamiento a las áreas de impacto en la implementación del Decreto 0175 de 2025.



**OLVIDO ONCOLÓGICO:** Análisis tanto del proyecto de ley como de la Ley 2475 de 2025 sobre el Olvido Oncológico (implicaciones jurídicas, sugerencias operativas, compilación dudas aplicación norma - Fasecolda).



**INTERACCIÓN FASECOLDA:** Asistencia Comités Jurídicos y reuniones estratégicas del gremio (normas de alto impacto, proyectos normativos de la SFC, análisis implementación de normativa estratégica), entre otros.

## C. AGENDA LEGISLATIVA:

En cuanto a divulgación y análisis de normas y proyectos normativos emitidos durante el 2025, se presentan las siguientes cifras:

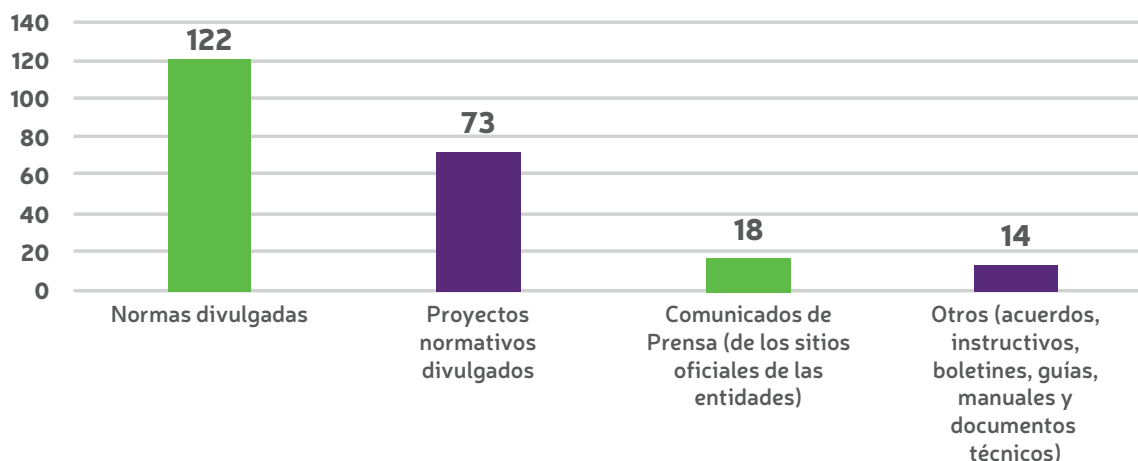
ITEM	DETALLE	CANTIDAD 2025
1	Normas divulgadas	122
2	Proyectos normativos divulgados	73

De igual forma, se relacionan otras referencias divulgadas durante el 2025:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD 2025
1	Comunicados de Prensa (de los sitios oficiales de las entidades)	18
2	Otros (acuerdos, instructivos, boletines, guías, manuales y documentos técnicos)	14



## Agenda Legislativa FCN 2025



## D. NORMATIVIDAD DESTACABLE ANALIZADA Y DIVULGADA 2025:

NORMA	EMISOR	TEMÁTICA
Circular Externa 006 de 2025 – nueva Circular Básica Jurídica (CBJ):	SFC	Reexpedición/depuración del marco jurídico aplicable a vigiladas, con nueva estructura digital y trazabilidad de cambios.
Circular Externa 009 de 2025 – Finanzas Abiertas (Open Finance)	SFC	Fija/ajusta lineamientos y régimen de transición para entidades vigiladas que participen en modelos de finanzas abiertas (estándares, plazos, seguridad, datos personales, tecnología), muy relevante para gobierno de datos.
Circular Externa 013 de 2025 – Reservas técnicas y adopción NIIF 17:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Instrucciones para régimen prudencial de reservas técnicas en aseguradoras y lineamientos para implementación de NIIF 17.
Ley 2466 de 2025 – Reforma Laboral	Congreso de la República	Por medio de la cual se modifican parcialmente normas laborales y se adopta una reforma laboral para el trabajo decente y digno en Colombia.
Ley 2475 de 2025 - Olvido Oncológico	Congreso de la República	Por medio de la cual se establece y garantiza el derecho al olvido oncológico en Colombia y se dictan otras disposiciones.
Decreto 0175 de 2025 – Impuesto de Timbre	Ministerio de Hacienda	Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo – <b>Reactivación Impuesto de Timbre.</b>
Directiva Presidencial 05 de 2025	Presidencia	Fija directrices en materia arbitral.

<b>Circular Externa 006 de 2025</b>	<b>Colombia Compra Eficiente</b>	Aplicación de las prohibiciones establecidas en el artículo 33 y el parágrafo del artículo 38 de la Ley 996 de 2005 “Ley de Garantías Electorales”.
<b>Circular Externa 15 de 2025</b>	<b>SFC</b>	Imparte instrucciones para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluido el climático, en las entidades vigiladas por la SFC.
<b>Decreto 1390 de 2025</b>	<b>Presidencia</b>	Estado de Emergencia Económica y Social en todo el territorio nacional.

## E. CERTIFICACIONES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Desde la Función de Cumplimiento se ha realizado una gestión importante en la recopilación de las certificaciones de cumplimiento de normatividad más relevante divulgada durante el año 2025. Se enviaron las respectivas certificaciones a las áreas a las cuales se divulgó proyectos y normativa aplicable a su proceso, con el fin de monitorear el cumplimiento de estas.

De acuerdo con las autoevaluaciones realizadas en las certificaciones de cumplimiento normativo, el nivel de cumplimiento normativo de La Previsora S.A. Compañía

de Seguros es adecuado.

Se aclara que, conforme a la Guía de Criterios de Evaluación de la SFC, se define nivel adecuado cuando:

- Las facultades, la estructura organizacional, los recursos, las políticas y prácticas de la FCN se ajustan lo necesario dada la naturaleza, complejidad y perfil de riesgos de la Entidad.
- El desempeño de la función de cumplimiento ha sido efectivo.
- Las características y el desempeño de la función alcanzan las prácticas generalmente aceptadas.

## 2. Requerimientos Jurídicos:

Frente a requerimientos y emisión de conceptos jurídicos, se destacan los temas más relevantes de consulta:

### USO DE MARCA Y SIGNOS DISTINTIVOS:

Acompañamiento jurídico en los casos en los que se identificó el uso NO autorizado de la marca y de los signos distintivos.



### REVISIÓN DE CLAUSULADOS:

Revisión jurídica de los condicionados generales de los productos, y el condicionado específico de beneficiario oneroso.

### TERMINACIÓN POR MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA:

Identificación de situaciones en las que aplica la terminación automática por mora.



### ANÁLISIS DE PRESCRIPCIÓN:

Validación en la aplicación de la prescripción en retención e primas, contratos de arrendamiento, título ejecutivo, título valor, pago de lo no debido, reaseguros y coaseguros, contrato de seguros, acción.

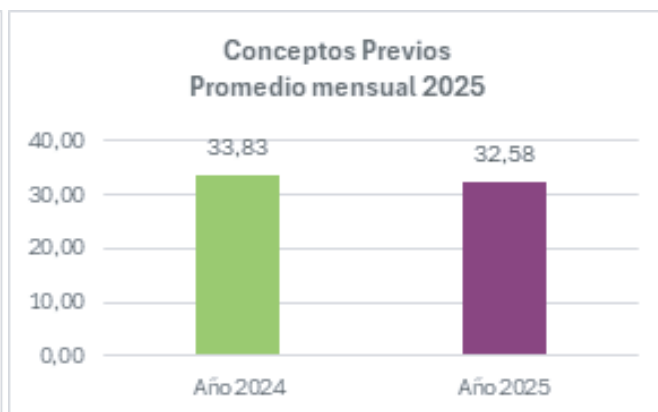
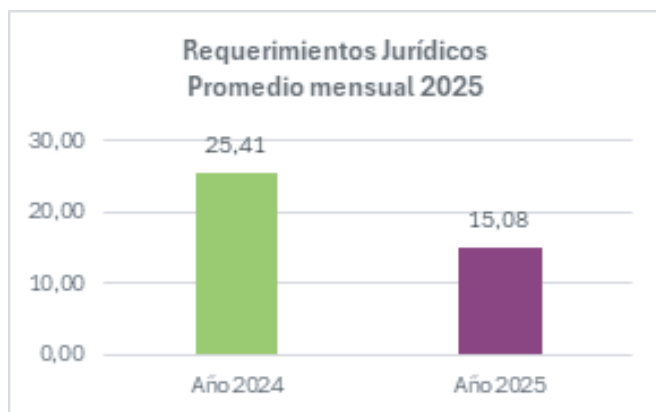


A diciembre de 2025, se obtuvieron las siguientes cifras:

ITEM	DETALLE	CANTIDAD
1	Requerimientos jurídicos	181
2	Conceptos previos	391

**1. Requerimientos Jurídicos:** Asesoría jurídica - Consultas emitidas.

**2. Conceptos previos:** Para la suscripción de cláusulas arbitrales en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2018.



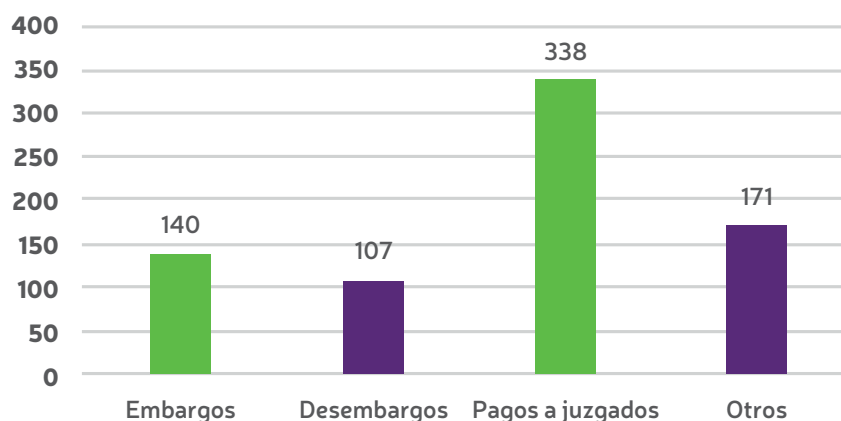
### 3. Embargos Contra Terceros:

La Gerencia Jurídica es la responsable de implementar los lineamientos y el procedimiento establecido a través del Manual interno MN-221, con el fin de dar cumplimiento a las medidas cautelares de embargo, emitidas por autoridad judicial o administrativa en contra de terceros. Para el 2025, se presentan las siguientes cifras:

Año	Embargos	Desembargos	Pagos a Juzgados	Otros
Ene-Dic 2025	140	107	338	171

- **Embargos:** Oficios emitidos por autoridad judicial o administrativa, con orden de medida cautelar.
- **Desembargos:** Oficios emitidos por autoridad judicial o administrativa, con orden de levantamiento de medida cautelar.
- **Pagos a Juzgados:** Comunicaciones remitidas a la autoridad judicial o administrativa, informado los pagos efectuados por cuenta de la medida cautelas.
- **Otros:** Oficios o requerimientos recibidos, que no aplican directamente al proceso, pero son tramitados o remitidos al área correspondiente (Fiduprevisora, salarios, cuentas de ahorro, Pqrs).

#### Embargos contra terceros 2025



Para el año 2025 se desarrollaron acciones orientadas al mejoramiento del proceso, incluyendo la implementación de la Circular Básica Jurídica (CE 006 2025), con el fin de incorporar un Manual alineado con el Marco Normativo.

- Oficios de embargo son auténticos siempre y cuando provengan del correo electrónico oficial de la autoridad judicial.
- Procedimiento en caso de que, las medidas cautelares decretadas recaigan sobre recursos inembargables.

Conforme con lo indicado en el numeral 5.1.6., de la CBJ.

- Desbloqueo de lista de riesgos, cuando se cumpla el límite del embargo.

De otro lado, fue posible gestionar la contratación de un módulo tecnológico atado a la plataforma de Litisoft y SISE, que permitirá la automatización del proceso, evitar el riesgo de pérdida de información y reducir el riesgo de pagos erróneos, pues actualmente, la gestión de información del proceso se maneja manualmente en un archivo Excel.

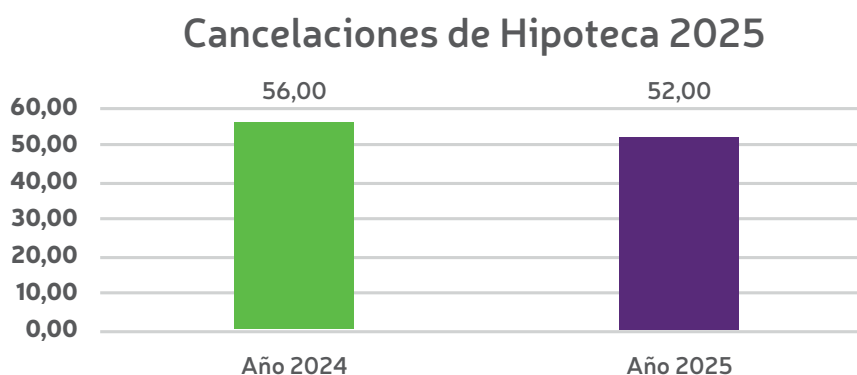
- Desbloqueo de lista de riesgos, cuando se cumpla el límite del embargo

#### 4. CANCELACIONES DE HIPOTECA:

La Gerencia Jurídica tiene a cargo, el trámite de cancelación de las hipotecas constituidas a favor de la Compañía, como forma de garantizar, el valor otorgado a los funcionarios de La Previsora por créditos hipotecarios. **Para el 2025 se tramitaron 52 cancelaciones de hipoteca.**

#### 5. TIPS JURÍDICOS Y CAPACITACIONES:

Para el 2025, la Gerencia Jurídica implementó un plan de sensibilización y acercamiento con las áreas de la Compañía, a través de la publicación de Tips Jurídicos que abordan temas jurídicos de gran relevancia, con información práctica y relevante.



- **TIP JURÍDICO 1** – Validación de personas embargadas al momento de realizar pagos a terceros.
- **TIP JURÍDICO 2** – Obligación de informar sobre dineros, créditos y cesiones, cuando se reciban notificaciones de embargos contra terceros.
- **TIP JURÍDICO 3** – Confirmación de los riesgos a asegurar, para que los mismos queden debidamente suscritos en la póliza.
- **TIP JURÍDICO 4** – Diferenciación entre interrupción, suspensión y renuncia de la prescripción.
- **TIP JURÍDICO 5** – Configuración del fenómeno jurídico de la reticencia.
- **TIP JURÍDICO 6** – Aplicación de la terminación automática de la prima en el contrato de seguro

#### 6. PROPIEDAD INTELECTUAL EN LA COMPAÑÍA:

La Gerencia Jurídica es la supervisora e intermediaria ante el Contrato No. 011-2025, celebrado el primero (28) enero de 2025, mediante el cual presta sus servicios el proveedor especialista en Propiedad Intelectual - HERAS ABOGADOS S.A.S, quienes realizan los trámites de registro y renovación de propiedad intelectual ante los entes respectivos, así como la asesoría jurídica relacionada con propiedad intelectual. Es importante destacar que, desde la firma del presente contrato se implementaron las siguientes actividades:

### Inspección de gacetas

Se realizó la inspección de 32 gacetas de propiedad industrial.

### Conceptos Jurídicos

**Elaboración de 4 conceptos jurídicos:** Se brindó acompañamiento jurídico frente a los diferentes requerimientos enviados por la Gerencia de Mercadeo y áreas de la Compañía relacionados con Propiedad Intelectual.

1. Concepto sobre los comentarios a innovación interna de LA PREVISORA S.A.
2. Concepto sobre avisos obsoletos de LA PREVISORA S.A.
3. Concepto jurídico sobre la viabilidad, riesgos y acuerdo de recomendaciones LA PREVISORA S.A.
4. Concepto jurídico respecto de la revisión de documentos canal digital de póliza de accidentes personales (ap) en el punto de venta virtual.

### Radicación de actuaciones ante la SIC.

Se realizaron tres (2) actuaciones, se relacionan a continuación:

- a. Registro del signo distintivo “**PREVISORA**” en lenguaje gráfico blanco y negro, por correo electrónico el día 16 de diciembre de 2025.”;
- b. Acción de oposición al registro marcario del signo “**PREVISER**” para proteger la familia de marcas de la compañía;

### Radicación de actuaciones ante la SIC.

Se realizaron tres (2) actuaciones, se relacionan a continuación:

- a. Registro del signo distintivo “**PREVISORA**” en lenguaje gráfico blanco y negro, por correo electrónico el día 16 de diciembre de 2025.”;
- b. Acción de oposición al registro marcario del signo “**PREVISER**” para proteger la familia de marcas de la compañía;

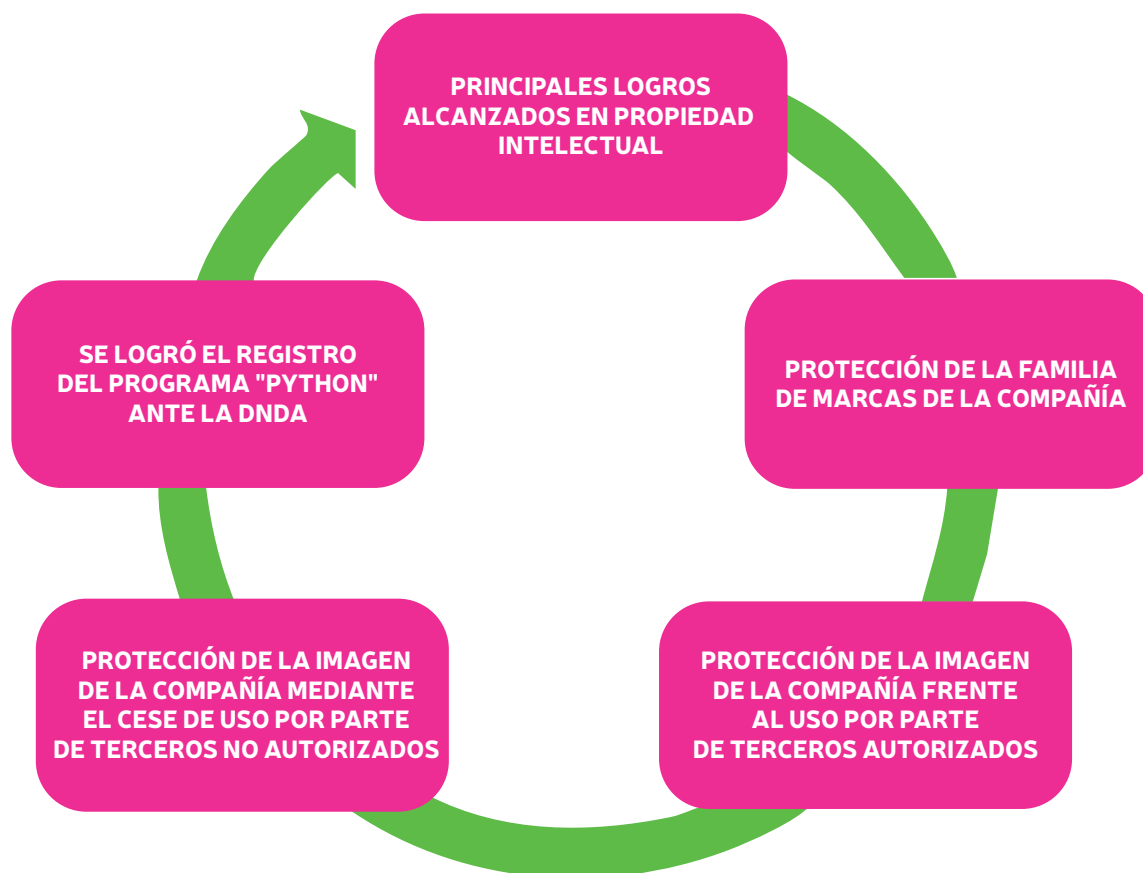
### Otras actividades

Se contestaron 2 requerimientos, los cuales se relacionan a continuación:

- a. Proyección de un (1) requerimiento - prejudiciales a OLS Asesores de Seguros Ltda. y Análisis y Seguros Ltda., relacionados con la presunta utilización no autorizada de signos distintivos y la ejecución de conductas que podrían inducir a error al consumidor en la comercialización del SOAT.
- b. Proyección de respuesta a los interrogantes planteados por la empresa, en el marco de la solicitud de la Superintendencia Financiera de Colombia en la cual requieren a LA PREVISORA S.A. para que proceda adelantar las acciones pertinentes en el campo penal y comercial, frente a un presunto fraude en la compra de una póliza SOAT.

### Reuniones

Reunión por videoconferencia - aclaración de inquietudes con respecto al registro de obras tipo software y la propiedad intelectual como bien intangible de LA PREVISORA S.A.



### PROCESOS DISCIPLINARIOS ETAPA DE JUZGAMIENTO.

Durante el 2025 se adelantaron en etapa de juzgamiento seis (6) procesos disciplinarios, de los cuales dos (2) están pendientes de notificación de fallo en primera instancia, un (1) proceso fallado pendiente de constancia de ejecutoria y tres (3) están en proceso.





# Capítulo

# 6



Componentes  
de Evaluación



## 6.1. Componentes

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.5.4. “Funciones de la Auditoría Interna u órgano que haga sus veces respecto de la información y comunicación” de la Circular Externa 006 de 2025, Parte I, Título I, Capítulo IV emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con las instrucciones sobre la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno - SCI, la Oficina de Control Interno de la Previsora Seguros, presenta el informe sobre las actividades desarrolladas y la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno, correspondiente a las actividades desarrolladas para la vigencia 2025.

Es importante mencionar que la Administración de la Entidad es responsable de la veracidad, integridad y oportunidad de la información suministrada a la Oficina de Control Interno – OCI para la ejecución de sus trabajos, así como de la implementación, seguimiento y eficacia de los planes de acción formulados para subsanar los hallazgos y oportunidades de mejora identificados.

Así mismo, que la Actividad de Auditoría Interna de La Previsora S.A. Compañía de Seguros (en adelante La Previsora) reconoce y se alinea con las **Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI) emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA)**, vigentes a partir de enero de 2025, así como con la normatividad colombiana aplicable.

Las NOGAI establecen los principios, requisitos y criterios que deben regir la función de auditoría interna, señalando que la máxima autoridad de auditoría interna debe definir, implementar y mantener políticas, metodologías y procedimientos que orienten el desarrollo de la actividad, garantizando su independencia, objetividad y alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

De conformidad con las NOGAI, la Auditoría Interna se define como: “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para

*evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.”*

Dada la importancia de la función de Auditoría Interna dentro del Sistema de Control Interno de La Previsora, se establecen lineamientos relacionados con su propósito, alcance, objetivos, autoridad y responsabilidades, así como con la metodología y actividades propias de la función. En este contexto, la Auditoría Interna apoya a la Previsora en la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos, tanto emergentes como residuales, y en la valoración de la efectividad de los controles implementados para su mitigación, desempeñando un papel crucial al proporcionar recomendaciones y planes de acción. Estas sugerencias buscarán facilitar una respuesta adecuada a los riesgos (aceptar, continuar, transferir, mitigar o evitar) alineado con el estándar 2120 - gestión de riesgo. De esta manera, la Auditoría Interna se posiciona como un socio estratégico que contribuye activamente a fortalecer los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la organización.

## 6.2. Generalidades

El sistema de control interno –SCI- es un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de la organización. La Previsora, cuenta con un Sistema basado en un enfoque de gestión por procesos, así mismo, implementa un sistema integrado de gestión, dentro del cual adopta de manera voluntaria los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, integrando desde el mapa de procesos, procedimientos, políticas, indicadores, registros, y demás instrumentos que configuran la administración del riesgo como un elemento transversal a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

Los principios del SCI son fundamentos y condiciones imprescindibles para garantizar la efectividad del sistema, de acuerdo con la naturaleza de las operaciones autorizadas, funciones y características propias.





### Autocontrol

Es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.



### Autorregulación

La capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.



### Autogestión

Es la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben consolidar una estructura de control interno que considere los componentes que se describen a continuación:

## COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 3.1. Ambiente de control

Es el conjunto de políticas, normas internas, objetivos, procedimientos, y estructuras jerárquicas y de gobierno al que está sujeto todo el personal de las EV en el desempeño de las funciones relacionadas con el SCI.

### 3.2. Gestión de riesgos

Es un proceso permanente, sistemático y dinámico mediante el cual la Entidad identifica, evalúa, mide, controla y monitorea los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos, en concordancia con el apetito de riesgo definido, las políticas internas y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a lo establecido en la Circular Externa 006 de 2019 (Circular Básica Jurídica) y sus modificaciones.

### 3.3. Actividades de control

Son las acciones que contribuyen a garantizar la correcta aplicación del SCI de las EV. Estas acciones se deben realizar en todos los niveles de las EV, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, así como en el entorno tecnológico, y deben estar alineadas con la gestión de riesgos.

### 3.4. Información y comunicación

Es el proceso para el intercambio de información entre las EV y los diferentes grupos de interés, internos y externos.

### 3.5. Actividades de seguimiento y monitoreo

Son las evaluaciones internas y externas o, una combinación de ambas, que deben adelantar las EV para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionan adecuadamente.

## 6.3. Desarrollo Responsabilidades de la Oficina de Control Interno - Alcance

### 6.3.1 Identificación de los temas, procesos, y áreas objeto del examen, periodo, criterios de evaluación y los responsables de la información tenida en cuenta para la elaboración del informe.

Las actividades desarrolladas se adelantaron en cumplimiento del plan de auditoría para la vigencia 2025 aprobado por la junta directiva y presentado ante el Comité de Auditoría, en el que se establecieron las evaluaciones de los diferentes procesos, ejecutando de manera independiente y objetiva las revisiones del estado del SCI.

Las actividades ejecutadas por parte de la OCI consideraron la aplicación de un enfoque de trabajo estructurado e integral basado en riesgos, en la metodología que incluye la evaluación de los elementos de control definidos en la (CE008/2023) que modifica la Circular Externa 006 de 2019, Parte I, Título I, Capítulo IV de la Superintendencia Financiera de Colombia, lineamientos del Decreto 648 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

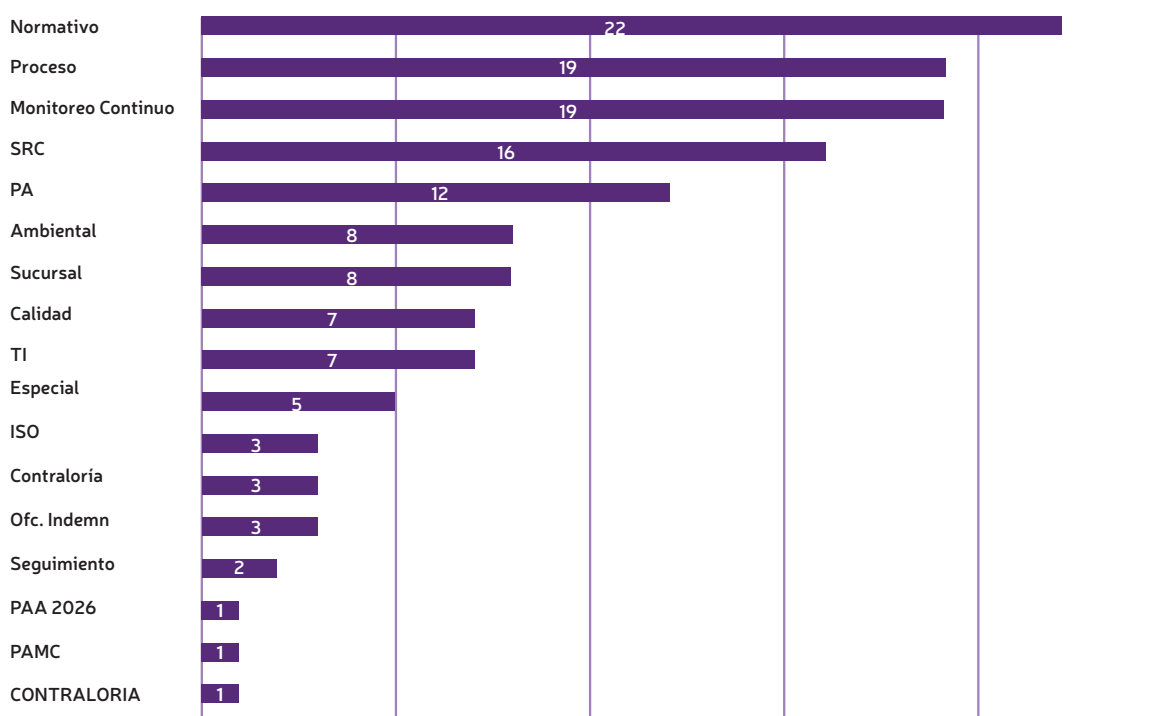
La Oficina de Control Interno estableció los niveles de calificación para cada uno de los hallazgos, tomando en consideración los resultados de la evaluación de riesgos y las pruebas de auditoría realizadas. Los criterios de calificación se basaron en la siguiente tabla, de acuerdo con la metodología descrita el Manual de Auditoría Interna V7:



Tipo	Criterios
 Hallazgo alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: pérdidas anuales continuas, no pago de obligaciones, incumplimiento del régimen de reservas, desconocimiento de obligaciones por parte de los reaseguradores, afectación de las políticas de suscripción con aseguramiento de riesgos no permitidos.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete totalmente la imagen pública de la Entidad, incluida la atención al consumidor financiero.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete totalmente el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad (Políticas y manuales Internos, Normatividad de Entes de Control, Gobierno Nacional y Congreso de la República).</li> <li>• Su materialización dañaría gravemente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de los objetivos, impidiendo finalmente que estos se logren.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos no recuperables para la empresa.</li> <li>• La situación identificada es recurrente (ha sido reportada en ejercicios de auditoría anteriores) y afecta alguno de los criterios definidos en esta escala de calificación (alto impacto).</li> </ul>
 Hallazgo bajo impacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización puede generar pérdidas financieras tales como: afectación de la rentabilidad anual, decrecimiento del margen financiero.</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete de forma menor la imagen pública de la empresa, mitigable o reversible en el corto plazo (6 meses).</li> <li>• Riesgo cuya materialización compromete parcialmente el cumplimiento normativo interno y externo de la entidad (Políticas y manuales Internos, Normatividad de Entes de Control, Gobierno Nacional y Congreso de la República).</li> <li>• Su materialización causaría un bajo daño en el desarrollo del proceso y no afectaría el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de la información que puede ser de utilidad para la competencia o individuos o grupos internos o externos, con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Genera pérdida de disponibilidad de información con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Su materialidad es menor respecto uno de los criterios de "Alto impacto", con efectos mitigables o recuperables en el corto plazo.</li> <li>• Fallas en la calidad de la información contenida en las bases de datos</li> <li>• Oportunidades de mejora recurrentes.</li> </ul>
 Oportunidad de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo cuya materialización no genera pérdidas financieras.</li> <li>• Riesgo cuya materialización no compromete de ninguna forma la imagen pública de la empresa, mitigables y reversibles de manera inmediata.</li> <li>• Su materialización puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y no afecta el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>• Genera pérdida de confidencialidad de información que no es de utilidad para la competencia, individuos o grupos internos o externos.</li> <li>• Genera uso de información no integra ya sea a nivel interno o externo sin efectos negativos para la empresa o genera pérdida de disponibilidad de información sin efectos negativos para la empresa.</li> <li>• Mejores prácticas que podrían ser aplicadas por la entidad para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos, políticas y controles.</li> </ul>
 Satisfactorio	<p>Cumple con todas las normas políticas y procedimientos y la ejecución se realiza de acuerdo con el criterio de auditoría definido.</p>

## 6.4. Descripción de los Resultados de las Evaluaciones

Dentro de las actividades programadas en el plan anual de auditoría aprobado por Junta Directiva para la Vigencia 2025, la Oficina de Control Interno planeó la ejecución de **137** trabajos de aseguramiento y asesoría independiente.



Datos tomados del plan auditoría con corte al 31 de diciembre 2025.

La Oficina de Control Interno, con corte al 31 de diciembre de 2025, informa que los 137 ejercicios fueron culminados, cumpliendo al 100% el plan de auditoría 2025.

En los informes de cierre se incorpora una evaluación detallada de la efectividad, acompañada de recomendaciones específicas diseñadas para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la Compañía. Este enfoque integral asegura una comunicación transparente y respaldada por datos con las instancias clave de gobierno y liderazgo en la organización, además, cumpliendo con los procedimientos descritos en el manual y estatuto de auditoría de la compañía.

Los responsables de los procesos suscribieron planes de acción con el propósito de abordar las debilidades identificadas y mitigar la materialización de posibles riesgos. Estos planes fueron objeto de seguimiento continuo por parte de la Oficina de Control Interno, Alta Dirección, Comité de Auditoría y Junta Directiva a lo largo del año 2025. Este proceso de monitoreo constante refleja el compromiso organizacional para garantizar la efectiva implementación de las acciones correctivas y fortalecer los controles internos en busca de la mejora continua.

Así mismo, al 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno completó la ejecución del plan de auditoría en un 100%, dicho resultado refleja el compromiso y la eficiencia en la gestión de la Oficina de

Control Interno para llevar a cabo revisiones integrales de los procesos, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de los controles internos y la gestión de riesgos en la organización.

#### 6.4.1 Cumplimiento de la Política Contable y Financiera.

Conclusión de la Auditoría: De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente al cumplimiento de los requisitos del control interno contable, de acuerdo con el Numeral 3.3.5 del Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Externa 008 de 2023, la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación y los lineamientos, políticas y directrices, para la preparación, análisis y presentación de los Estados Financieros de la Entidad, se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria; no obstante, se observó una oportunidad de mejora relacionada principalmente con los lineamientos para los registros contables (paquetes contables).

Así mismo, se informó sobre el diligenciamiento en línea del formato de la Contaduría General de la Nación, que en esencia conforman la evaluación del sistema de control interno contable de La Previsora S.A. Donde la Previsora obtuvo calificación para la **vigencia 2025** cualitativa **EFICIENTE** con un resultado **4,98** sobre **5**.

#### 6.4.2 Funcionamiento del SCI.

La Oficina de Control Interno, efectuó la evaluación del Sistema de Control Interno de acuerdo con las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, dicha evaluación se incluyó en cada una de las evaluaciones realizadas. Apalancadas en un entendimiento del Sistema de Control Interno, evaluando y probando la efectividad del diseño y operación del mismo; adicionalmente, se realizaron otros procedimientos de evaluación que se consideraron necesarios, incluyendo la observación de evidencia suficiente sobre los componentes de control que indican las normas establecidas para el control interno y la normatividad definida por el DAFP, a saber: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de seguimiento y monitoreo.

Conclusión del Funcionamiento del SCI: Dada la naturaleza jurídica de Previsora y ser vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidencian documentados y funcionando todos los componentes del Sistema de Control Interno. Los resultados de las evaluaciones de la Oficina de Control Interno se presentan en informes que incluyen oportunidades de mejora y recomendaciones al Representante Legal, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno,

Comité de Auditoría quien a su vez reporta a la Junta Directiva para el fortalecimiento del Sistema.

Se observa compromiso por parte de la alta dirección en la búsqueda del mejoramiento continuo, por lo cual conoce y acoge lo informado por los entes de supervisión, implementando acciones encaminadas a buscar la efectividad y adecuada mitigación de riesgos, para fortalecer el sistema de control interno de la Previsora Seguros alineando el rol de cada una de las líneas de defensa, y buscando la articulación de los sistemas de gestión de la entidad.

Cabe indicar que los resultados de las evaluaciones de la Oficina de Control Interno se presentan en los informes que incluyen oportunidades de mejora y recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

#### 6.4.3 Calidad Sistemas Internos de la Entidad.

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, como resultado de las pruebas de auditoría realizadas para evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ISO9001:2015 e ISO 14001:2015, identificó el cumplimiento de los criterios aplicables.

Adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados de los planes de acción implementados por el proceso, Gestionar la mejora continua de los procesos, derivados de auditorías anteriores, se observó que se han implementado las acciones definidas en las principales actividades, lo que refleja un compromiso continuo con el Sistema de Gestión Integral de la Entidad.

#### 6.4.4 Estructura Organizacional de la Entidad.

De acuerdo con la naturaleza de la entidad, definida en los "ESTATUTOS DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS - ARTÍCULO 1. NATURALEZA Y DENOMINACIÓN: *La Previsora S.A., Compañía de Seguros, constituida por escritura pública No.2146 del 6 de agosto de 1954, otorgada ante el Notario Sexto del Circulo de Bogotá D.C., es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público*" y lo definido en el "DECRETO 1996 DE 2017- Artículo 1º. Modificar el artículo 13 del Decreto 1808 del 7 de noviembre de 2017".

La Oficina de Control Interno, se acoge a la estructura definida para la Entidad y en el marco de las evaluaciones, lleva a cabo revisión de la estructura que la Entidad ha establecido, incluyendo normas, funciones



y responsabilidades documentadas en los descriptivos y manuales de la organización. En los casos que se han presentado observaciones están han sido debidamente informadas a los dueños de procesos y documentadas en los informes presentados.

#### 6.4.5 Ejercicios Ejecutados año 2025.

Dentro de los objetivos principales planteados para las evaluaciones de procesos y normativas, estuvieron los siguientes aspectos:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades relacionadas con el proceso.
- Evaluar el diseño de los controles claves y la eficiencia operativa de los mismos, con enfoque en la prevención. Así como, los relacionados con riesgos de corrupción y fraude, a cargo de la entidad.
- Evaluar el componente tecnológico que apalanca la medición de riesgo de crédito.
- Validar los resultados e identificar las posibles recomendaciones para avanzar en el mejoramiento continuo.

Así mismo, se destacan las siguientes actividades ejecutadas durante el año 2025, las cuales se realizaron en pro del mejoramiento de la Oficina de Control Interno:

#### Evaluación de la función de auditoría ante el IIA Global.

La Oficina de Control Interno de La Previsora se ha fijado el objetivo de acceder a la certificación en las normas Globales de Auditoría Interna en un corto plazo, y se ha venido desarrollando un proceso orientado a

obtener esa certificación desde el año 2023, donde se identificó la necesidad, adelantando una serie de actividades originadas en la obtención de un diagnóstico de cierre de brechas realizado por el IIA para la Oficina en los meses de noviembre y diciembre de 2024, las cuales fueron trabajadas durante el año 2025, que consideró la actualización de documentación, revisiones y capacitaciones internas.

#### Evaluación externa de calidad con el IIA Colombia:

En noviembre se presentó al comité de auditoría el punto relacionado con la evaluación externa de calidad, contextualizado en:

- Ejecución de la función de auditoría en cumplimiento de normas externas expedidas por el gobierno nacional, así como, de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Buenas prácticas que se definen a través de las Normas Globales de Auditoría, normas internacionales que detallan la mejor práctica para ejecutar bien la función de auditoría, por parte de los auditores internos.
- Las Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI), marco unificado emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA), para guiar la práctica profesional de la auditoría interna a nivel mundial, y que fueron actualizadas para entrar en vigor en el mes de enero del año 2025.

El objetivo es buscar la validación del Instituto IIA, a través de una evaluación externa de calidad, mediante un contrato, que permita solicitar la certificación de la Oficina en el año 2026.



## Documentación Oficina de Control Interno (PAMC, Manual, Código y Estatuto).

La OCI presentó para aprobación del comité de auditoría los documentos de la oficina de Control Interno, enmarcado en la actualización de aspectos requeridos por las NOGAI (Normas Globales de Auditoría Interna) y en el cierre de los planes de acción registrados sobre las brechas identificadas en la autoevaluación PAMC del año 2024 (reveló 6 hallazgos y 5 oportunidades de mejora) y el diagnóstico realizado por el IIA Colombia (identificó 12 brechas de conformidad (BC) y 3 oportunidades de mejora (OM)).

En el comité de auditoría realizado el 16 de octubre del 2025, el Comité de auditoría aprobó las actualizaciones de los siguientes documentos: Código de Ética de Auditoría Interna, Manual de Auditoría Interna y el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2025, Parte I, Título I, Capítulo IV, numeral 4.2.1, que establece las funciones del Comité de Auditoría respecto del ambiente de control.

Así mismo, los miembros del Comité de auditoría recomendaron la presentación del Estatuto de Auditoría para su correspondiente aprobación a la Junta Directiva, según lo dispuesto en la Circular Externa 006 de 2025, Parte I, Título I, Capítulo IV, en el numeral 4.2.1.2 literal d.

### 6.4.5.1 Declaración de independencia – Oficina de Control Interno.

La jefe de la Oficina de Control Interno, ante el comité del mes de octubre de 2025 presentó la declaración de independencia, declarando:

- No tener relaciones personales o financieras con la Entidad, ni con los funcionarios.
- No tener ni intereses comerciales, profesionales, financieros y/o económicos en actividades sujetas a examen.
- No tener relaciones de parentesco con el personal vinculado con la evaluación independiente y/o seguimientos estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría
- No tener ningún conflicto de interés proveniente de: relaciones e intereses, profesionales, personales, financieros, económicos, y/o comerciales
- En el ejercicio de sus funciones, tendrá acceso a información sobre distintos aspectos de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad

auditada, por lo cual declara utilizar la información con la debida integridad y confidencialidad, comprometiéndome sólo a usarla para los fines de la auditoría o seguimiento y a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

- Se compromete a no divulgar resultados parciales o finales de la auditoría por fuera de los canales establecidos por la Oficina de Control Interno
- Se compromete a cumplir y aplicar lo establecido en el Código de Ética del auditor interno de la Aseguradora.

### 6.4.5.2 Auditoría Hacking ético.

El equipo de Hackers de la firma EY verificó la plataforma de TI que soporta las operaciones de negocio que fueron determinadas en el alcance, como fue la página web de la compañía y el aplicativo SISE 3G, las situaciones observadas fueron presentadas a las instancias correspondientes.

### 6.4.5.3 Auditoría de Procesos.

#### 6.4.5.3.1 Solicitar insumos y servicios.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a los procedimientos definidos para la atención de las solicitudes de insumos y servicios, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificaron dos hallazgos relacionados con los soportes de las remisiones de entrega de los insumos y aplicación de los ANS al contrato de insumos, el cumplimiento de los requisitos para la elaboración de los informes de supervisión y cuatro oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de la matriz de riesgos y controles, revisión del cálculo del indicador de Oportunidad de entrega de papelería y elementos de consumo, actualización del inventario físico y soportes de recepción sobre los mantenimientos recibidos.

#### 6.4.5.3.2 Gestionar embargos contra terceros.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a los procedimientos en las órdenes y levantamientos de embargos a terceros, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observó un hallazgo de bajo impacto y una oportunidad de mejora, relacionados con el registro de pagos y las matrices de riesgos y controles y de corrupción

#### 6.4.5.3.3 Gestionar posesiones y/o registros.

Se realizó la revisión de la caracterización del proceso, matrices de riesgos y controles, así como, la validación de la descripción de los Indicadores, periodicidad y cumplimiento de la meta del indicador definido para el proceso.

En la auditoría de calidad realizada al proceso, se evidenció conocimiento del proceso, identificando la secretaria y colaboradores los soportes documentales en Isolucion, así como la caracterización del proceso relacionado con la misión u objetivo del proceso, alcance, factores claves de éxito, flujogramas, matriz de riesgos y controles, registros y activos de información. Se ejecutan los procesos definidos, se controlan los riesgos y se conoce el proceso para registrar acciones de mejoramiento, así como la alineación del proceso con el Plan estratégico de la compañía.

#### 6.4.5.3.4 Gestionar el mercadeo y la publicidad.

Según las pruebas realizadas de auditoría con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso relacionadas con el desarrollo del Plan de Mercadeo con los lineamientos y canales para el posicionamiento de la marca, apoyando el proceso de venta y la fidelización de clientes intermediarios y cliente final, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificaron 6 oportunidades de mejora relacionadas con el material promocional, uso de marca, eventos y ferias, matriz de riesgos y controles, supervisión de contrato y con el control de permisos de acceso a Google Drive.

#### 6.4.5.3.5 Administrar el coaseguro.

De acuerdo con las pruebas de auditoría realizadas para verificar el cumplimiento del proceso, este cuenta con fases debidamente estructuradas y que funcionan adecuadamente. No obstante, como resultado de la ejecución de los procedimientos de auditoría para el proceso, se identificaron dos hallazgos de bajo impacto relacionados con: la emisión de pólizas de primas aceptadas sin legalizar, que representan alrededor del 0,7% del valor total de primas por coaseguro aceptado; y retrasos en la remisión de pólizas en negocios de coaseguro cedido, así como una oportunidad de mejora relacionada con debilidades en el diseño del indicador, que serán atendidos con planes de acción enfocados en reforzar los mecanismos de control, trazabilidad y cumplimiento normativo.

#### 6.4.5.3.6 Administrar el modelo EFR.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a garantizar la gestión de la mejora continua del Modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR), se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observó dos oportunidades de mejora, relacionadas con el seguimiento del cronograma del plan de bienestar y el kit documental del proceso.

#### 6.4.5.3.7 Desarrollar el presupuesto de ventas.

En conclusión, para la definición del presupuesto de ventas de la Entidad, el análisis realizado por la Gerencias Técnicas y Comercial, con base en los pronósticos de cierre y análisis DOFA realizado por las sucursales, así como, el seguimiento diario y mensual, realizado al cumplimiento del presupuesto, por parte de la Subgerencia de Planeación Comercial.

No obstante, se observó una oportunidad de mejora relacionada con la definición de las estrategias por parte de las sucursales, en los casos que se presente incumplimiento al presupuesto de ventas.

#### 6.4.5.3.8 Gestionar Tesorería.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de verificar el objetivo del proceso en relación al cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso relacionadas con las operaciones monetarias de la compañía a nivel nacional, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron dos oportunidades de mejora, relacionadas con los lineamientos operativos de la caja general, indicadores y la aplicación manual de pagos con tarjeta.

#### 6.4.5.3.9 Administrar beneficios.

En conclusión, según las pruebas realizadas de auditoría con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso Administrar Beneficios con el fin de atraer y retener el Talento Humano, así como motivar el desempeño de los funcionarios, manteniendo una relación de lealtad, enfocado al cumplimiento de la estrategia organizacional y apropiación de los valores corporativos, contribuyendo a la productividad bajo un esquema de mayor compromiso, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificaron 6 oportunidades de mejora relacionadas con Gestión y administración de pagarés, Matriz de riesgos, controles y de fraude, Supervisión de Contratos, Auxilios Anteojos y Odontológicos, Indicador Índice de satisfacción medidas de conciliación y Mecanismos Implementados de seguridad de la información.

#### 6.4.5.3.10 Diseñar Productos.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente a los procedimientos definidos para generar nuevos productos y/ mejoras en los existentes, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, oportunidades de mejora relacionados con evaluación de clasificación y responsables del proceso, socialización y documentación del producto “Seguro paramétrico”, y actualización de la matriz de riesgos y controles, y matriz de activos de información.

#### 6.4.5.3.11 Gestionar Recobros.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso “Gestionar Recobros”; así como, del cumplimiento de su objetivo que consistente en “realizar el trámite de recobro en los siniestros aplicables, a través de la gestión con el tercero responsable o el afianzado, con el fin de obtener el reembolso de la suma pagada”, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

#### 6.4.5.3.12 Gestionar la investigación de mercados.

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas para evaluar la conformidad de las actividades clave del proceso frente a los estándares establecidos por la NTC ISO 9001:2015, se identificó el cumplimiento de los criterios aplicables.

Adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados del indicador de gestión del proceso se observó que se han presentado mejoras en las principales actividades, lo que refleja un compromiso continuo con la calidad. Esta alineación no solo asegura la adherencia a los estándares internacionales, sino que también fomenta un entorno propicio para la optimización de procesos.

#### 6.4.5.3.13 Gestionar requerimientos jurídicos.

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas para evaluar la conformidad de las actividades clave del proceso frente a los estándares establecidos por la NTC ISO 9001:2015, se identificó el cumplimiento de los criterios aplicables.



Adicionalmente, se observó que se incorporaron mejoras en las principales actividades del proceso, lo que refleja un compromiso continuo con la calidad. Esta alineación no solo asegura la adherencia a los estándares internacionales, sino que también fomenta un entorno propicio para la optimización de procesos.

Para contribuir con la mejora del proceso se hace necesario revisar el diseño del control 279, respecto a sus atributos y descripción, de tal forma que se pueda identificar la actividad preventiva del mismo.

#### 6.4.5.3.14 Gestionar canales de comercialización.

Como resultado de las pruebas de auditoría realizadas para evaluar la conformidad de las actividades clave del proceso frente a los estándares establecidos por la NTC ISO 9001:2015, se identificó el cumplimiento de los criterios aplicables.

Adicionalmente, teniendo en cuenta los resultados de indicadores del proceso y aliados y canales de comercialización vinculados, se observó que se han presentado mejoras en las principales actividades, lo que refleja un compromiso continuo con la calidad. Esta alineación no sólo asegura la adherencia a los estándares internacionales, sino que también fomenta un entorno propicio para la optimización de procesos.

#### 6.4.5.3.15 Función de cumplimiento normativo.

Según las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de verificar el objetivo del proceso en relación al cumplimiento de la normatividad externa aplicable, a La Previsora S.A., mediante el despliegue de la función de cumplimiento en todas las áreas de la organización, a fin de minimizar el riesgo de incumplimiento normativo y salvaguardar a la compañía del impacto dicho riesgo, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron cinco oportunidades de mejora, relacionadas con matriz de riesgos y controles, objetivo, matriz de activos de información y gestión de usuarios en herramienta v-lex.

#### 6.4.5.3.16 Gestionar la infraestructura física.

De acuerdo con las pruebas realizadas de auditoría con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso Gestionar Infraestructura Física con el fin Realizar las adecuaciones requeridas y mantenimiento de infraestructura física integral de la Compañía, que cuenten con la disponibilidad presupuestal requerida, garantizando su óptimo funcionamiento y operación, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificó tres (3) oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones Ambientales y Físicas de Centros de Cableado, la matriz de riesgos, controles y de fraude del proceso y el registro del indicador "Mantenimiento de la Infraestructura".

#### 6.4.5.3.17 Gestionar el desempeño del talento humano.

De acuerdo con las pruebas realizadas de auditoría con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades del proceso Gestionar



el Desempeño del Talento Humano que busca medir la gestión de los funcionarios y su contribución al cumplimiento de la estrategia de la compañía, se observó que, el proceso se encuentra definido y orientado al propósito planteado; sin embargo, presenta limitaciones en la articulación y actualización de la documentación, lo cual impacta la correcta alineación del objetivo y alcance del proceso con la realidad operativa.

No obstante, se identificaron 8 oportunidades de mejora relacionadas con matriz de riegos y controles, activos de información, documentación, supervisión de contratos, cierre de la evaluación del desempeño, usuarios retirados activos en la herramienta, matriz de perfil de usuario, política de contraseñas de la aplicación E-Learning y registro de actividades en la aplicación (logs).

#### 6.4.5.3.18 Gestionar puntos de venta SOAT.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas al proceso Gestionar Puntos de Venta SOAT con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos y políticas de las actividades de los procesos relacionadas con la apertura, parametrización, seguimiento, monitoreo y cierre de los puntos de venta se evidenció que el proceso está operando de manera satisfactoria.

No obstante, se identificaron cinco oportunidades de mejora relacionadas con la Gestión de cartera y saldos negativos, oportunidad en la respuesta de las PQRS, la matriz de riesgos y controles, usuario en la NAS y ANS del contrato.

#### 6.4.5.3.19 Contratar bienes y servicios.

De acuerdo con los procedimientos efectuados para validar el cumplimiento de los objetivos y la gestión de riesgos en la adquisición de bienes y servicios (incluyendo la supervisión y liquidación de contratos), se identificó un cumplimiento en la aplicación de controles y seguimiento del proceso.

No obstante, se observaron siete oportunidades de mejora en las muestras revisadas, discriminadas en cuatro áreas principales: (i) Etapa Precontractual: Deficiencia en la sustentación para justificar la “calidad especial” de los proveedores seleccionados. (ii) Etapa Contractual: Inconsistencias como el no registro de la cláusula de acta de inicio, la falta de seguimiento anual de indicadores financieros en contratos de vigencia mayor a un año, y la ausencia total de informes de supervisión en algunos contratos. (iii) Etapa de Liquidación: Se evidenciaron liquidaciones efectuadas fuera del plazo legal/contractual de cuatro meses, sin la debida justificación o documentación de la demora en el acta, así como inconsistencias en

el registro documental al no reflejar el estado de algunos contratos como “Liquidado” o “Cerrado” en OnBase. (iv) Otros Aspectos Observados: Se identificaron deficiencias estructurales en la gestión documental de contratos en OnBase (falta de tipologías específicas, trazabilidad deficiente en el cargue de evidencias, y ausencia de procedimientos claros para la asignación de números de contrato y vigilancia aleatoria de expedientes), así como, desalineación en los permisos de dos funcionarios en OnBase y falta de detalle sobre la criticidad de los documentos en el registro de activos de información.

#### 6.4.5.3.20 Protección de datos personales.

Al evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se identificaron aspectos que funcionan de manera satisfactoria.

No obstante, se observaron 2 hallazgos de alto impacto y 6 oportunidades de mejora, relacionadas principalmente con ausencia de soporte de la autorización del tratamiento de los datos por parte de un cliente, mecanismos de prevención de fuga de datos, en los canales donde se capturan datos personales no se evidencia de forma clara la solicitud de autorización del usuario para el tratamiento de los datos, reporte de un tercero como encargado del tratamiento de los datos en el RNBD, supervisión del contrato y matriz de riesgos y controles.

#### 6.4.5.3.21 Derechos de autor.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento normativo de derechos de Autor, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificaron dos hallazgos relacionados con el software no autorizado, instalado en equipos de cómputo y servidores de la Entidad, y una oportunidad de mejora relacionada a la descarga de software libre no autorizado en los equipos de cómputo de la compañía.

#### 6.4.5.3.22 Ciclo I TI.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento normativo de Circular Externa 008 de 2023, en relación con el 3.1.17. Plan estratégico de tecnología, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la matriz de riesgos y controles de los procesos de Estrategia y Gobierno de TI, la cual será tratado mediante los planes de acción establecidos por el área.

### 6.4.5.3.23 Ciclo II TI.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso y su gestión de riesgos, frente al cumplimiento de las Circulares de la Superfinanciera Parte 1 Título IV Capítulo V - Ciberseguridad, Parte 1 Título II Capítulo I - Canales medios y seguridad, Parte 1 Título I Capítulo VI - Computación en la nube, CE 033 del 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron hallazgos relacionados con el portal web de La Previsora y oportunidades de mejora en la gestión de accesos, el monitoreo de certificados digitales de la entidad y la medición del RTO (Objetivo de Tiempo de Recuperación) en las pruebas de recuperación ejecutadas.

### 6.4.5.3.24 Ciclo III TI.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso y su gestión de riesgos, frente al cumplimiento de la Circular Externa 006 de 2025, numeral 3.3.4. Controles sobre la tecnología con alcance al entorno tecnológico, se identificó que los controles claves del proceso funcionan de manera satisfactoria, no obstante, se observaron oportunidades de mejora relacionados con el mantenimiento de infraestructura (UPS y Switch), gestión de nuevos desarrollos o ajustes en aplicativos, gestión de cambios tecnológicos, matriz de riesgos y controles y gestión de casos en mesa de servicio.

### 6.4.5.3.25 Acompañamiento BCP DRP:

#### Resultados:

- De acuerdo con los soportes verificados durante la ejecución de las pruebas, se evidenció que la prueba unitaria para verificar el funcionamiento de la infraestructura y las aplicaciones en el sitio alternativo se llevó a cabo con un resultado exitoso.
- Se observó que la transición de los aplicativos SISE2G y SISE3G al sitio alternativo se realizó sin inconvenientes. Además, el retorno al sitio principal se completó satisfactoriamente.

**Recomendaciones primera revisión:** Se sugiere considerar que, para el informe final de las pruebas, se documente el análisis del cumplimiento de los tiempos de recuperación establecidos para las herramientas SISE 2G y SISE 3G, donde se incluya una comparación entre los tiempos de recuperación reales y los tiempos

establecidos en el plan de recuperación, identificando posibles desviaciones, acciones correctivas y sugerencias para optimizar los procesos de recuperación.

**Recomendaciones segunda revisión:** Se sugiere realizar un seguimiento al proveedor BPO Datafile a través del supervisor del contrato para obtener informe de las pruebas. Es importante verificar que este informe incluya un análisis de las causas que impidieron la continuación de las pruebas y asegurar que se implementen las correcciones necesarias.

De acuerdo con los resultados del informe de las pruebas entregadas por BPO Datafile, se recomienda documentar los resultados y las acciones correctivas implementadas. Adicionalmente, evaluar si es necesario actualizar las estrategias de continuidad de La Entidad para prevenir situaciones similares.

En las sesiones de socialización dirigidas a los usuarios y proveedores participantes en las pruebas de continuidad, se recomienda incluir en las diapositivas de la presentación información sobre los accesos, como URLs y las últimas versiones de las aplicaciones involucradas en las pruebas, para garantizar que los usuarios tengan la información necesaria para acceder a los sistemas de manera efectiva.

### 6.4.5.3.26 Oficinas de indemnizaciones.

- **Centro:** Se observó que Previsora cuenta con actividades definidas para el análisis y definición de los siniestros de ramos generales y automóviles, de acuerdo con la documentación de modo, tiempo y lugar y las vigencias, amparos y riesgos cubiertos por las pólizas, así mismo, las reservas son constituidas y los pagos realizados, están acorde con los análisis realizados. No obstante, se observó un hallazgo relacionado con los tiempos de pago de la indemnización y las actividades de control relacionadas con la validación de cartera en mora, así como, oportunidades de mejora asociadas con la constitución de la reserva inicial, fecha de formalización incluida en el aplicativo OnBase, documentación de la justificación para la asignación de ajustadores o investigadores y los estados del siniestro en los aplicativos OnBase y SISE.
- **Norte:** Se observó que Previsora cuenta con actividades definidas para el análisis y definición de los siniestros de ramos generales y automóviles, de acuerdo con la documentación de modo, tiempo y lugar y las vigencias, amparos y riesgos cubiertos por las pólizas, así mismo, las reservas son constituidas y los pagos realizados, están acorde con el análisis efectuado.

No obstante, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los estados de pago en Onbase, el registro de las fechas de avisos y objeciones de siniestros e inventario de partes de vehículos en bodegas.

- **Occidente:** Se observó que Previsora cuenta con actividades definidas para el análisis y definición de los siniestros de ramos generales y automóviles, de acuerdo con la documentación de modo, tiempo y lugar y las vigencias, amparos y riesgos cubiertos por las pólizas, así mismo, las reservas son constituidas y los pagos realizados, están acorde con los análisis efectuados.

No obstante, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con el registro de aviso de siniestro y la actualización de los estados de pago en Onbase.

#### 6.4.5.3.27 Seguimiento de proyectos estratégicos.

Se verificaron los proyectos estratégicos críticos con componente tecnológico de acuerdo con las disposiciones indicadas por la SFC y seguimiento a las actividades definidas en los proyectos y el acompañamiento sobre las mismas del periodo de la evaluación.

Se presentó el estado actual de los Proyectos NIIF 17 Fase IV, APP Corporativa, Cotizador Web, generando las siguientes recomendaciones:

- Establecer las actividades para actualizar la aplicación Prophet a una versión más reciente, teniendo en cuenta que la actualización puede requerir ajustes en los desarrollos; además, se sugiere realizar un análisis de impacto previo a la actualización para identificar posibles cambios en la funcionalidad y en la infraestructura; implementar un plan de pruebas post-ac-

tualización e implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento de las aplicaciones y detectar problemas en tiempo real. (Tiempo de respuesta, uso de recursos, tasas de error, alertas).

- Se sugiere implementar mecanismos para recoger feedback de los usuarios durante la fase de marcha blanca y de manera regular después de los lanzamientos. Esto incluye el uso de técnicas como “Friends and Family” para probar un producto o sistema en un entorno beta antes de su lanzamiento oficial. Este enfoque puede proporcionar una perspectiva objetiva sobre la usabilidad y funcionalidad del producto, permitiendo así realizar ajustes y mejoras basadas en la experiencia real del usuario.
- Garantizar que toda la documentación de los proyectos, incluyendo pruebas y desarrollo, esté actualizada y sea accesible para todos los involucrados. Esto facilitará la colaboración y, en caso de un cambio de proveedor, permitirá contar con información clara y organizada, lo que facilitará una transición sin mayores reprocesos y minimizará la pérdida de conocimiento del proyecto.
- Mantener y reforzar los mecanismos para capturar los requerimientos de seguridad de la información y seguridad informática desde las etapas iniciales del desarrollo. Para garantizar la implementación efectiva de estos requerimientos, se sugiere evaluar la posibilidad de incluir a miembros del equipo de seguridad en sesiones clave, como inicio y validación, asegurando así que los estándares de seguridad sean considerados y aplicados adecuadamente en





todo el proceso Se sugiere generar mecanismos que permitan garantizar la transferencia de conocimiento a los colaboradores de la Gerencia de Actuaría y Contabilidad involucrados en la adopción de NIIF 17, para asegurar que cuenten con la formación necesaria y puedan desempeñar sus funciones de manera óptima. Además, se sugiere programar una capacitación para la Gerencia de TI enfocada en la gestión de servicios de la herramienta actuarial, con el fin de que pueda brindar un soporte técnico inicial efectivo.

#### 6.4.5.4 Auditorias especiales:

##### 6.4.5.4.1 Nómina de pensionados.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el adecuado reconocimiento y pago de mesadas pensionales a exfuncionarios de la compañía, frente a normatividad aplicable, se identificó 1 hallazgo de bajo impacto relacionado con el reconocimiento de mesada 14 sin derecho a 3 pensionados por los años 2023 y 2024, y una diferencia en el cálculo global actuarial, para la mesada 14, así como 1 oportunidad de mejora relacionada con documentación del proceso, actualización de la matriz de riesgos y controles e identificación de riesgos de corrupción, y matriz de activos de información.

##### 6.4.5.4.2 Cláusula 58 – Beneficio de parqueadero convencionales.

Se recomendó revisar la alineación de la circular para el uso de parqueaderos V4 con la Convención colectiva del trabajo 2024-2027, con el fin de actualizar la circular; validar la alineación del numeral 8.5 y 10.5 de la circular y la convención; revisar la necesidad de incorporar o detallar actividades en la Circular según la reglamentación complementarios de la cláusula 58; Establecer la responsabilidad sobre el área que realizará la revisión de los documentos para el otorgamiento del auxilio de parqueadero, considerando la reglamentación complementaria de la cláusula; La reglamentación complementaria no menciona si el auxilio de parqueaderos es aplicable cuando el funcionario está de vacaciones, licencia o trabajo híbrido, por lo cual se hace necesario dar claridad de la aplicabilidad del auxilio bajo estas situaciones.

##### 6.4.5.4.3 Indicadores de compensación variable

Para el subproceso plan de beneficios directivos, se observó para los 15 indicadores seleccionados del modelo de compensación variable cumplimiento en las

metas establecidas y que fueron concertados durante el primer trimestre en la evaluación del desempeño, no obstante, se observó 1 oportunidad de mejora con relación a que no se tiene documentada la política para determinar la proporción de salarios a pagar cuando se presentan cumplimiento en niveles intermedios entre el 90% al 100% y entre el 100% al 120%. Adicionalmente se están dando 3 recomendaciones relacionadas con: Evaluar la viabilidad de incorporar en la herramienta de evaluación del desempeño una función que calcule automáticamente el monto a pagar; teniendo en cuenta la importancia en la concertación de las metas y la homogeneidad en las fuentes de información, ajustar el Manual con los lineamientos específicos a seguir en caso de que se presenten modificaciones y el diseño de indicadores teniendo en cuenta instructivo que la Entidad ha documentado para dicho fin.

##### 6.4.5.4.4 Informes tableros de analítica de datos.

La oficina de control interno, como parte de las actividades de monitoreo, ha desarrollado tableros de Power BI, cuyo objetivo es generar alertas tempranas en los procesos, a partir del análisis de los datos:

- Tablero de PQRs: Se genera mensualmente, generando las tendencias por producto y área.
- Tablero de Tickets: Se genera trimestralmente, permite identificar los tiempos de gestión según los casos registrados en la mesa de servicio.
- Tablero de procesos judiciales: Se generó en la auditoría al proceso de Gestionar Litigios, con el fin de identificar en los casos, su antigüedad, concentración por abogado y resultados.

Se encuentra en proceso de evaluación para aplicar periódicamente.

- Tablero de siniestros: Tiene como propósito identificar tiempos en definición, pago, constitución de reservas, valores asegurados; en los casos de SOAT se podría verificar concentración por beneficiarios y afectados. Se hizo seguimiento a los planes de acción 2024 y generaron recomendaciones para obtener bases con datos confiables.

##### 6.4.5.5 Auditorías de Sucursales.

Durante el 2025 se llevaron a cabo visitas de auditoría a 5 sucursales (Riohacha, Pereira, Medellín, Cali, Tunja) y se realizaron ejercicios de auditoría con alcance específico sobre las sucursales Riohacha y Quibdó. A continuación, presentamos las conclusiones de cada uno de los ejercicios:



#### 6.4.5.5.1 Ríohacha.

Los resultados de 2025 reflejan una variación en los niveles de cumplimiento y en la efectividad de los controles frente a la vigencia de 2023, con recurrencia en el incumplimiento de las políticas de suscripción de pólizas y debilidades en los controles asociados a la gestión de cartera, recaudo de pólizas de estricto contado, gestión documental, custodia de títulos valor y manejo de la caja menor. De otra parte, los demás procedimientos evaluados evidencian alineación con las políticas y controles internos.

Se requiere fortalecimiento en los controles preventivos, implementación de mecanismos de control y seguimiento al cumplimiento de políticas y capacitación; con el fin de contribuir a la sostenibilidad del sistema de control interno de la sucursal.

#### 6.4.5.5.2 Pereira.

De acuerdo con los resultados de la vigencia 2025, se evidencia mejora en el cumplimiento de políticas de suscripción, gestión de saldos negativos de comisión de aliados y arqueos de caja general y menor; sin embargo, se requiere fortalecer los siguientes aspectos:

- Los controles preventivos en la emisión de pólizas y la gestión documental.
- Brindar capacitación continua al personal en cuanto a las políticas internas.
- Asegurar la disponibilidad, integridad y trazabilidad de los soportes de gestión de cobro realizados por aliados.
- Gestión de cobro y cartera.

#### 6.4.5.5.3 Medellín.

Se evidencia una evolución en la efectividad de los controles y en la aplicación de las políticas internas; no obstante, se requiere fortalecer los siguientes aspectos:

- Supervisión en la emisión de pólizas y en la gestión de cartera.
- Capacitación continua respecto a la correcta aplicación de los lineamientos internos y a la gestión oportuna de la documentación de suscripción en el CAD.
- Coordinación continua con el área de recursos físicos para las reparaciones y mantenimientos que requiera la infraestructura de la sucursal.

#### 6.4.5.5.4 Tunja.

Se observa una mejora en la efectividad de los controles y en el cumplimiento de políticas frente a los resultados del 2024; sin embargo, se requiere fortalecer los siguientes aspectos:

- Implementar mecanismos de control para las emisiones de pólizas de estricto contado que realicen los aliados.
- Capacitación continua en la gestión oportuna de la documentación de suscripción en el CAD.

- Dar continuidad con la depuración de los títulos valor bajo custodia o en caso de que se requiera elevar a instancias directivas las situaciones que puedan impactar en el cumplimiento de esta tarea para la toma de decisiones estratégicas

#### 6.4.5.5.5 Cali.

Se evidencia una disminución en los niveles de cumplimiento de políticas internas y en la efectividad de los controles con respecto al 2024, se requiere fortalecer los mecanismos de control interno con el fin de mitigar posibles riesgos que podrían incidir en la estabilidad del proceso, en especial en los controles y políticas relacionadas con la emisión de pólizas financiadas, suscripción y emisión de pólizas, cancelación de pólizas gestión de caja general y la remisión de la documentación al CAD.

#### Plan de acción transversal

A partir de las validaciones realizadas en las sucursales de Riohacha y Tunja, se identificaron debilidades en el control de validación de cartera efectuado por el CAP respecto a las pólizas que expiden los puntos de venta con delegación.

Como respuesta, se definió un plan de acción integral orientado al diseño e implementación de un control preventivo sobre la revisión de cartera en mora, con el fin de no incrementar la cartera y no afectar la gestión de castigo y cobro jurídico de clientes con cartera en mora.

Resultados de los planes de acción, de las sucursales visitadas:

#### 6.4.5.5.6 Auditoría Especial Quibdó.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas para validar el requerimiento solicitado a la oficina de Control interno, se observó que, durante el periodo enero 2021 a julio 2025 se nombraron 7 aliados estratégicos para 43 clientes que tomaban los negocios en forma directa, con valor pagado en comisiones por \$75 millones de pesos.

No obstante, del total de 50 pólizas revisadas se encontró un hallazgo relacionado con la no entrega de 4 expedientes al archivo central de Previsora CAD y la no entrega de un expediente para su validación por la auditoría.

Para 8 pólizas no se evidenció carta de nombramiento del asegurado ni comunicaciones que evidencien la participación del aliado en la colocación del seguro.

#### 6.4.5.5.7 Auditoría Especial Riohacha.

De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas y con el fin de verificar el objetivo del proceso en relación con la verificación de los procedimientos aplicados en relación con la cancelación de pólizas y la ejecución de controles asociados a dicho procedimiento, se observó un hallazgo de bajo impacto, relacionado con el procedimiento de cancelación de pólizas.

Sucursal	Nº Hallazgos		Nº Oportunidades de Mejora		Total
	Efectivos	No efectivos	Revisión documental satisfactoria	Revisión documental no satisfactoria	
Riohacha	-	1	1	-	2
Pereira	4	-	-	-	4
Medellín	2	-	2	-	4
Tunja	3	1	3	-	7
Cali	1	-	3	-	4

Planes de acción efectivos en su implementación

Planes de acción inefectivos

Revisión documental satisfactoria

Revisión documental no satisfactoria

#### 6.4.5.6 Auditorías cumplimiento Normativo:

##### 6.4.5.6.1 Auditoría Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR.

Validar el cumplimiento de las disposiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que incluye la gestión de Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Riesgo de Mercado y Riesgo de Seguros.

Concluyendo que, de acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento de las disposiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que incluye la gestión de Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Riesgo de Mercado y Riesgo de Seguros, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria. No obstante, se identificaron dos hallazgos relacionados con usuarios retirados en herramienta MIDAS y la supervisión de contratos y dos oportunidades de mejora asociadas con la evaluación proveedores críticos y los indicadores de gestión.

Se generaron recomendaciones que podrían contribuir al fortalecimiento de los procesos y controles asociados a la administración del SIAR en la Entidad:

- Complementar y asegurar en el control de cambios de las políticas y procedimientos que conforman el SIAR.
- Incorporar dentro del Manual SIAR la referencia de los documentos que conforman el Marco de Apetito de Riesgo (MAR) y el Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).
- Actualizar descriptivo del proceso y flujo del proceso, asegurando alineación con las etapas y elementos definidos en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR.
- Evaluar la viabilidad de diseñar y disponer una versión en inglés del programa de capacitación en SARO.
- Formalizar y Socializar el instructivo de Validación Cierre de Portafolio de Inversiones con los funcionarios responsables de Riesgos Financieros.
- Diseñar e implementar protocolos de comunicación dirigidos a todos los funcionarios de La Previsora, orientados a fortalecer la cultura de riesgos.
- Documentar los lineamientos en el Manual de SIAR sobre los factores de riesgo asociados a los perfiles de los terceros en productos de seguros y reaseguros.

- Evaluar la aplicabilidad normativa del modelo de riesgo de crédito de acuerdo con el numeral 2 de la Parte III del capítulo XXXI del SIAR.
- Establecer una gestión integral de riesgos orientados en la identificación e implementación de controles específicos de las sucursales.
- Informar anualmente a los miembros de la Junta Directiva si se han realizado cambios o actualizaciones al Manual de Políticas de Talento Humano.
- Evaluar la viabilidad de crear en el aplicativo NOVASEC perfiles de consulta.
- Establecer repositorios que permitan resguardar la documentación generada.

##### 6.4.5.6.2 Auditoría Instrumentos Financieros Derivados :

**Primer y segundo Semestre 2025:** se verificó el cumplimiento de los requisitos y políticas de las operaciones realizadas con instrumentos financieros derivados y observancia con lo establecido en el capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

Se evidenció que Previsora tiene definidas las políticas y procedimientos relacionados con los requisitos mínimos para negociar con instrumentos financiero-derivados, así como, la documentación soporte para la confirmación, registro y liquidación de las operaciones y cumplimiento de los límites establecidos en las políticas de la Entidad. Adicionalmente, se evidenció la existencia del plan de continuidad del negocio, la ejecución de respaldos periódicos y los accesos autorizados a la herramienta PORFIN, la cual respalda el cumplimiento normativo de los instrumentos financieros derivados.

Para el segundo semestre evaluado se evidenció cumplimiento a los requisitos y políticas. No obstante, se identificó un hallazgo relacionado con el registro y reporte de una transacción no confirmada.

##### 6.4.5.6.3 Auditoría Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Segundo semestre 2024: En conclusión: De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificó un hallazgo relacionado con la oportunidad en las respuestas de las PQRS, el cual será tratado mediante los planes de acción establecidos por el área.

### Recomendaciones:

- Incluir en el cronograma de implementación y seguimiento de los ajustes realizados en el CRM Contacta el historial de contraseñas según la Política de Gestión de Contraseñas (DI-SSI-043) y asegurar el acceso mediante autenticación de doble factor conforme a DI-SSI-034 *“Matriz De Requisitos De Seguridad De La Información Y Continuidad De Negocio”* y establecer metodologías de pruebas de QA para validar la funcionalidad y seguridad de los cambios realizados.
- Incluir en el documento de supervisión del contrato una nota que indique dónde se puede consultar el seguimiento de las cláusulas contractuales realizadas por el supervisor del contrato al proveedor. Además, para aquellas cláusulas que se validan una sola vez, se debe dejar constancia en los informes de supervisión sobre cuándo fueron validadas y los soportes que demuestran el cumplimiento de estas.
- Establecer una mesa de trabajo con la Gerencia de TI para asegurar que el correo “Contáctenos Backup” esté organizado y que se pueda llevar a cabo el respaldo. Es importante realizar pruebas que garanticen la integridad de los datos y documentar las actividades ejecutadas. Adicional verificar que los correos migrados al correo de respaldo se hayan transferido completamente.
- En línea con el principio de disponibilidad de los activos de información se recomienda establecer un repositorio formal de los registros de las capacitaciones, que permita conservar la trazabilidad

de las capacitaciones, en especial las normativas, de tal forma que ante los requerimientos que se puedan realizar al área, se obtenga la información sin generar reprocesos y sea posible validar su integridad.

**Primer semestre 2025:** en conclusión, de acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento del objetivo del proceso, frente al cumplimiento de la Circular Externa 006 de 2025 Parte I, Título III, Capítulo I “Acceso e información al consumidor financiero”, Capítulo II “Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas” y la verificación del plan de trabajo para la adopción e implementación de las directrices en materia de Gestión de riesgo de conductas, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria, no obstante, se observó un hallazgo y recomendaciones para la mejora del proceso.

### Recomendaciones:

- Realizar mesas de trabajo con el proveedor para utilizar el Buzón de correo [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co) de forma simultánea con los diferentes agentes. Supervisar y garantizar un uso apropiado del buzón del correo. Finalizar el proceso de migración de información con el proveedor, garantizando la entrega completa e íntegra de la información.
- Evaluar la viabilidad de implementar herramientas basadas en inteligencia artificial para automatizar tareas recurrentes y revisar la viabilidad de generar la respuesta al consumidor desde el propio sistema y generar una plantilla con los estándares de calidad para la respuesta de las PQRS y elaborar un plan de trabajo para la gestión del riesgo de conductas e incorporación inicial de los principios rectores y factores generadores en los manuales internos.



#### 6.4.5.6.4 SIGEP:

**Segundo semestre 2024:** en conclusión, como resultado del seguimiento efectuado, se evidenció el cumplimiento con las obligaciones derivadas del registro, actualización y gestión de la información de manera oportuna en el SIGEP, respecto de los funcionarios que hacen parte de la Entidad. Sin embargo, se observó una oportunidad de mejora relacionada con la consistencia de los datos.

Si bien la administración ha adelantado los procesos de selección para cubrir las vacantes de acuerdo con lo establecido en la convención colectiva de trabajo de La Previsora, a la fecha de revisión, en cuanto a la vinculación laboral de personas con discapacidad, según artículo 2.2.12.2.3 “porcentaje de vinculación de personas con discapacidad en el sector público” del decreto 2011 de 2017, se evidenció que a la fecha de corte, la Entidad cuenta con dos (2) funcionarios vinculados, catalogados en dicha condición; no obstante, con estas vinculaciones no se cumple con el mínimo establecido en la normatividad.

**Primer semestre 2025:** Como resultado del seguimiento efectuado, se evidenció el cumplimiento de las obligaciones derivadas del registro, actualización y gestión de la información de manera oportuna en el SIGEP, respecto de los funcionarios que hacen parte de la Entidad. No obstante, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la consistencia de los datos entre formatos.

#### 6.4.5.6.5 Ley 2220 de 2022.

Se observó que Previsora cuenta con actividades definidas para el análisis y decisión de las acciones de repetición a través del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, cumpliendo con los tiempos establecidos en el artículo 125 de la Ley 2220 de 2022. No obstante, se observó una oportunidad de mejora relacionada con la formulación y meta del indicador de acción de repetición.

#### 6.4.5.6.6 Auditoría Plan Integral de Gestión de Terremoto PIGT 2025.

Conclusión de la Auditoría, de acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y políticas de la normatividad relacionada con el PIGT diseñado por la compañía, en el marco de lo dispuesto por la Circular Externa 006 de 2018 de la SFC, se identificó que los procedimientos que respaldan la implementación y mantenimiento de la norma citada operan de manera satisfactoria.

#### 6.4.5.6.7 NIIF 17.

De acuerdo con el ejercicio de asesoramiento realizado para la implementación de la NIIF 17, se hicieron las siguientes recomendaciones:

- Analizar la posibilidad de excluir y clasificar los contratos como no onerosos u onerosos.
- Desarrollar y aplicar un criterio o prueba de elegibilidad que permita analizar este tipo de contratos en casos especiales.
- En la existencia de contratos relevantes bajo esquemas de fronting, tener en cuenta la gestión bajo un enfoque bruto y cedido, reflejando ambos componentes de manera consistente. En este esquema, el impacto neto de la medición estará determinado principalmente por el riesgo de incumplimiento del reasegurador. Adicionalmente, en el análisis de onerosidad, dado que desde la parte directa se reconoce un componente de pérdida, deberá reconocerse de forma correspondiente un componente de recuperación desde la parte cedida, de manera que el efecto de la onerosidad quede compensado por la cesión al reasegurador.
- Para las pólizas con periodicidad mensual, no aplicar el criterio del 50% de la prima, dado que el Artículo 2.31.4.2.2 del Decreto 2555 de 2010, fue modificado por el Artículo 6 del Decreto 1272 de 2024 donde no contempla la obligación de constituir y mantener una reserva mínima equivalente al 50% de la prima o cotización emitida mensualmente, neta de gastos de expedición, para pólizas o amparos con vigencia inferior o igual a un mes.

Si el cálculo se está realizando sobre una base retenida, se recomienda desagregar la estimación en sus componentes bruto y cedido, con el fin de reflejar adecuadamente ambos efectos.

- Fortalecer los manuales de implementación, en particular en lo relativo a la metodología de costo de capital y de proyección del requerimiento de capital, con el fin de soportar adecuadamente los procesos de auditoría y supervisión.
- Para los contratos de reaseguro no proporcionales, en aquellos casos en los que no se esté considerando la totalidad de la prima mínima o máxima determinada con base en la EPI, se sugiere reconocer la prima total que se esperaría pagar a la reaseguradora. También estar alineados con el párrafo b126 “Cuando se aplica el enfoque de asignación de la prima, los ingresos por seguros de cada período corresponden a las primas esperadas asignadas a dicho período, excluyendo componentes de inversión y considerando, cuando aplique, el valor temporal del dinero y el riesgo financiero”



#### 6.4.5.6.8 Auditoría al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.

Se evaluó la implementación y funcionamiento del sistema de administración de riesgos de LA/FT en la Entidad, de acuerdo con la Circular Básica Jurídica C.E. 006/25, Capítulo IV, título IV de la parte I y Circular Externa 011 de 2022.

Conclusión de la Auditoría: De acuerdo con las pruebas de auditoría ejecutadas con el fin de validar el cumplimiento normativo del Sistema de administración de Riesgos para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, se identificaron aspectos que operan de manera satisfactoria.

No obstante, se identificó un hallazgo relacionado con la autenticación y seguridad de la información, y tres oportu-

nidades de mejora, para el fortalecimiento de las evidencias de los controles y la efectividad de los planes de acción.

#### 6.4.5.6.9 Revisión del estado del Sistema de Control Interno.

Con el objetivo de evaluar la implementación, el funcionamiento y la efectividad del Sistema de Control Interno de La Previsora Seguros, se planearon dos evaluaciones independientes orientadas a evaluar cada uno de sus componentes; sobre estos se aplicaron procedimientos encaminados a calificar su condición en términos de “presente” y “funcionando”, así como a establecer una calificación general del estado del Sistema de Control Interno.

Una vez realizados los procedimientos de evaluación se presentaron los siguientes resultados para cada semestre de 2025:

Componente	Nivel de Cumplimiento por Componente (I Semestre)	Nivel de Cumplimiento por Componente (II Semestre)
Información y Comunicación	92%	96%
Gestión de Riesgo	88%	97%
Actividades de Control	69%	71%
Información y Comunicación	84%	91%
Monitoreo	91%	93%
<b>Estado del Sistema de Control Interno</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>



#### 6.4.5.7 Relacionamiento con la SFC.

La Oficina de Control Interno realizó los seguimientos solicitados por el ente regulador, así mismo, dio respuesta oportuna a los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento trimestral al comportamiento de las reclamaciones SOAT, que no fue requerido por la SFC, pero por temas de monitoreo se vio la necesidad de realizarlo.

#### 6.4.5.8 Auditorias de Calidad – Ambiental.

Con el propósito de verificar cómo la Entidad dio cumplimiento a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y al sistema de gestión ambiental, basado en los estándares ISO9001 e ISO14001, la Oficina de Control Interno llevó a cabo un total de 15 evaluaciones, 8 ambientales y 7 de calidad, distribuidas así:

Tipo de auditoría	Proceso y/o área	Tipo de auditoría	Proceso y/o área
 Ambiental (8)	Oficina de Prevención de Riesgos	 Calidad (7)	Gestionar la infraestructura física
	Secretaría General		Gestionar la mejora continua de los procesos
	Gerencia Jurídica		Gestionar proyectos
	Gerencia de Planeación		Gestionar procesos disciplinarios
	Gerencia de Desarrollo Comercial		Gestionar negocios estatales
	Oficina de Procesos Disciplinarios		Gestionar la comunicación
	Gerencia de Planeación Financiera		Emitir pólizas de negocios
	Gerencia de Negocios Estatales		

Como resultado, se generaron informes, los cuales fueron cargados en Isolucion, y ninguno registro “No conformidades”, en algunos casos se identificaron e informaron Oportunidades de Mejora, las cuales fueron conocidas por los dueños de proceso para su gestión frente al sistema, observando el compromiso de la Entidad con la mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos, así mismo, se resalta la dedicación de la organización para mantener altos niveles de calidad y cumplir con las normativas ambientales, demostrando así su compromiso con la sostenibilidad y la excelencia en sus operaciones.

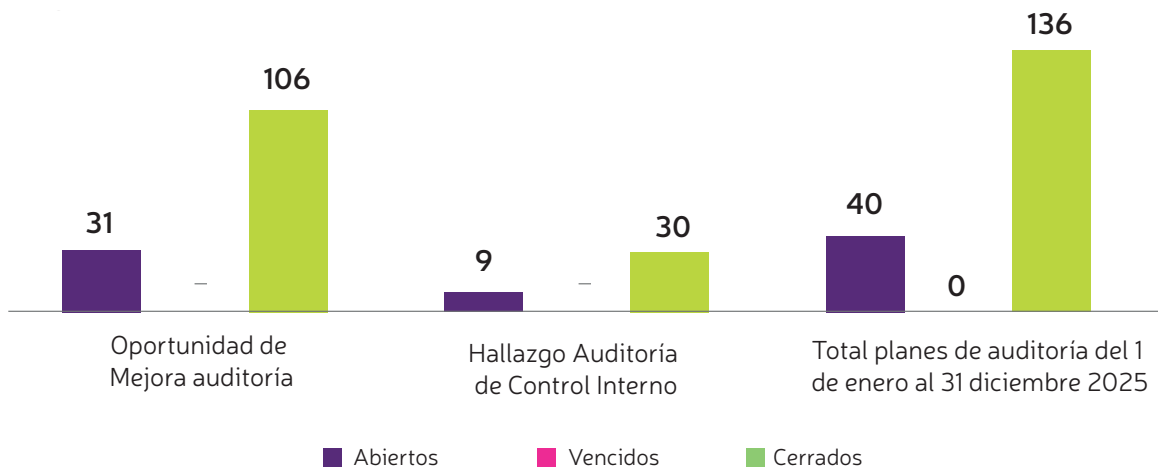




Para el año 2025, de las auditorías de calidad y ambiental realizadas, se identificó el hallazgo de Auditoría Interna de Calidad # 82, como parte del proceso administrar PQR s del servicio.

#### 6.4.5.9 Estado Planes de Acción Generados en la Vigencia 2025.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, se registraron un total de **176** acciones de mejora en la herramienta Isolución. Estas acciones respaldan las evaluaciones y mejoras al Plan Anual de Auditoría de 2025, distribuidas de la siguiente manera:



*Nota: La fuente de información tomada, fue el informe generado de Isolución el 16 de enero 2026, pero teniendo en cuenta el estado de las acciones al corte del 31 de diciembre 2025.*

La Oficina de Control Interno, con miras al fortalecimiento del autocontrol en la entidad, de forma trimestral para la vigencia 2025 realiza la medición al indicador de efectividad de planes de acción.

A continuación, se detallan **los 40 planes de acción registrados en la herramienta en estado abierto:**

Proceso	Hallazgo	Oportunidad de mejora	Total
Administrar Cartera de Primas Financiadas	1		1
Administrar el Cosseguro	1		1
Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	4	2	6
Administrar la Documentación		1	1
Administrar Novedades de Personal	1	1	2
Emitir Pólizas de Negocios		1	1
Gestión de Indemnizaciones		1	1
Gestión Financiera		2	2
Gestionar el Desempeño del Talento Humano		4	4
Gestionar el Riesgo Financiero	2	2	4
Gestionar el Riesgo Operativo		3	3
Gestionar la Intermediación Física		3	3
Gestionar la Operación y Soporte de los Servicios de TI		4	4
Gestionar Siniestros Fuera SOAT		3	3
Gestionar Productos de Ramos Generales, Patrimoniales y Vida		1	1
Suscribir Pólizas de Negocios		1	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>40</b>

Las situaciones identificadas fueron comunicados a la Administración y presentadas al Comité de Auditoría y/o Junta directiva informando los asuntos más relevantes. A partir de lo mencionado y en línea con los planes de mejora implementados en los procesos, se puede concluir que el sistema de control está siendo objeto de mejoras, lo que contribuye a brindar confiabilidad y coherencia en el desarrollo de las operaciones.

En cada una de las auditorías realizadas, se llevó a cabo la verificación del cierre, implementación y efectividad de los planes de acción propuestos en la auditoría anterior correspondiente. En aquellos casos en los que las acciones no se cerraron, no fueron implementadas o no resultaron efectivas, se detallaron y comunicaron en el informe de auditoría del proceso. Esta información fue

compartida con las instancias pertinentes, asegurando la transparencia y rendición de cuentas adecuadas.

Durante el mismo período, se realizó la consolidación mensual del estado de los planes de acción por proceso, y/o sucursal. Esta consolidación incluyó la identificación de los planes que se encontraban vencidos, así como la presentación del comportamiento de las acciones registradas ante el Comité de Auditoría y de Presidencia. Este proceso garantizó una visión integral de la ejecución de los planes de acción, permitiendo una supervisión efectiva y facilitando la toma de decisiones informada por parte de los comités mencionados.

Para finalizar, es importante mencionar que la Oficina de Control Interno evalúa el funcionamiento del SCI, de manera transversal en sus evaluaciones y con una visión

integral una vez por semestre, donde se califican los cinco (5) elementos básicos bajo un listado de criterios, alineado con las directrices del DAFP, que recogen a su vez, las directrices del SCI definido en la CE 008 de 2023 de la SFC.

Los resultados detallados previamente en este numeral incluyeron también el análisis de la calidad de los sistemas de información, riesgos y de gestión establecidos la Entidad para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y las políticas establecidas por la aseguradora para tal fin, no solo desde la perspectiva normativa, sino también desde la alienación con la estrategia.

Por otra parte, se realizó seguimiento al cierre de los planes de acción generados de la contraloría general de la nación verificando el cierre oportuno y eficaz de las acciones.

#### 6.4.5.10 Descripción del procedimiento para obtener las evidencias.

De acuerdo con la metodología descrita el Manual de Auditoría Interna V7, la etapa de ejecución consiste en llevar a cabo los procedimientos de auditoría aprobados en la planificación del trabajo. Para el desarrollo de las pruebas de auditoría, los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar la información en la que se soportaran los resultados de los trabajos de auditoría, esta información debe ser:

- **Suficiente:** Información basada en hechos, adecuada, convincente, de modo que una persona prudente e informada sacará las mismas conclusiones.
- **Fiable:** Información que se puede obtener mediante el uso de técnicas de trabajo apropiadas en lo posible obtenida directamente o de una fuente independiente al proceso a evaluar.
- **Relevante:** Apoya las observaciones y recomendaciones del trabajo y es compatible con sus objetivos.

Es importante que la información sea evaluada en su conjunto y de forma crítica ya que las conclusiones y hallazgos deben estar basados en una evidencia que sea persuasiva, más que absoluta.

Mantener una comunicación clara, abierta y colaborativa con los dueños y responsables del proceso a evaluar, ayuda a tener un adecuado desempeño del trabajo.

Los auditores internos antes de iniciar los procedimientos de auditoría deben verificar la confiabilidad de los datos, llevando a cabo el análisis y evaluación de la fuente y naturaleza de la información que se obtiene para el desarrollo de las pruebas de auditoría y asegurando la integridad de la información que va a ser revisada. Para esto se pueden considerar entre otros la:

- Comprobación de saldos de reportes contra saldos de EEFF.
- Generar la información directamente desde los aplicativos por parte del auditor (en los casos que aplique).
- Estar presente con el auditado en la generación de la información asegurando que se compartan los datos en su totalidad (en los casos que aplique).
- Confirmar la integridad de la información recibida dejando constancia a través de pantallazos con totales, sumatorias, fecha de generación, entre otros.
- Verificación de los niveles de seguridad de las hojas de cálculo y repositorios.
- Análisis de desviaciones en cantidad de transacciones o montos, comparando períodos de tiempo.
- Pruebas a los controles generales de TI en los que se verifique: la integridad, validez, se identifiquen los usuarios y se garantice que solo tienen acceso los funcionarios que lo deben tener y cuentan con la respectiva aprobación, métodos de autenticación a los sistemas o aplicaciones.

Lo anterior debe ser documentado en los papeles de trabajo, es insumo para poder basar sus conclusiones con evidencia confiable. Con suficiente información de la idoneidad del diseño y la eficacia operativa de los controles, los auditores internos pueden concluir sobre si los controles existentes son o no adecuados para respaldar el logro de los objetivos del área o proceso objeto de la auditoría.

El enfoque de las pruebas incluye una combinación de procedimientos manuales de auditoría y/o técnicas de auditoría asistidas por computador (CAATs – Computer Assisted Audit Techniques); los auditores internos pueden realizar pruebas a una población completa o utilizando una muestra representativa de información. Estos análisis deben quedar debidamente documentados en los papeles de trabajo, así como los procesos y métodos de muestreo, referencias cruzadas acordes con la comunicación final y la debida conformidad de quienes deben revisar los procedimientos ejecutados.

Finalizados los procedimientos de auditoría, se debe realizar la evaluación de riesgos y controles, incluyendo riesgos emergentes identificados para el proceso, para esto se cuenta con un modelo de papel de trabajo (“PT Matriz de riesgos y controles”), el cual le permite a la Oficina de Control Interno concluir si los riesgos están siendo mitigados y los controles están operando de manera adecuada.

#### 6.4.6 Limitaciones Encontradas en las Evaluaciones

Durante la ejecución del Plan de Auditoría del año 2025, no se presentaron limitaciones en el alcance del trabajo del auditor, ya que la administración permitió consultar, verificar información y desarrollar las pruebas, no obstante, y debido a las limitaciones inherentes a cualquier SCI, pueden ocurrir inexactitudes debidas a errores o fraude y no ser detectadas.

#### 6.4.7 Recomendaciones Formuladas Sobre Deficiencias Materiales Detectadas.

De acuerdo con los informes de evaluación, la información suministrada por la administración y el seguimiento llevado a cabo, no se identificaron deficiencias materiales que pudieran afectar los Estados Financieros o la gestión de la Entidad. Existen hallazgos y oportunidades de mejora relacionadas con los procesos relevantes evaluados, que fueron descritas en la sección 4 del presente informe, que, si bien son relevantes, no se consideran con una afectación directa sobre las cifras contenidas en los estados financieros de la Aseguradora.

La importancia de las situaciones que derivan una deficiencia material está dada por el posible impacto económico, reputacional, operativo, pérdida de información, perjuicios legales, fraude, entre otros. La entidad debe continuar el fortalecimiento de los controles en la ejecución de sus actividades propias y de apoyo al negocio, minimizando la materialización de riesgos que puedan afectar el curso de sus operaciones.

#### 6.4.8 Resultados del Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones.

Uno de los elementos fundamentales resultado de los informes de auditoría es la formulación de planes de mejora que atiendan las debilidades detectadas en el proceso de evaluación. Los planes formulados por los responsables de los procesos se plasmaron en las correspondientes actas y se incorporaron en Isolución, aplicativo utilizado por la entidad para su correspondiente seguimiento.

Las observaciones al cierre oportuno de planes de acción están contenidas en los informes de evaluación de procesos y seguimientos mensuales presentados al Comité de Auditoría; así como, reflejados en el cálculo trimestral del indicador de eficiencia, mencionado en secciones previas. El cual en la última medición dio como resultado 97% y un cumplimiento acumulado del 94%.



#### 6.4.9 Identificación, nombre, firma, ciudad y fecha de elaboración.

Se genera el informe sobre los resultados de la gestión de la Oficina de Control Interno y el estado del sistema de control interno vigencia 2025, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 008 de 2023, por parte de la Oficina de Control Interno en la ciudad de Bogotá a los treinta (30) días del mes de enero de 2026.

# Capítulo

# 7

Otras  
Revelaciones



## 7. Otras Revelaciones

Los estados separados al 31 de diciembre de 2025 han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas, compiladas y actualizadas por el Decreto Único Reglamentario 1611 de 2022, 938 de 2021 y anteriores, que se adicionan al decreto 2420 de 2015. Las NCIF se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al 31 de diciembre de 2021.

El Gobierno Nacional, mediante el Decreto 2555 de 2010 en el artículo 11.2.4.1.1 y la Circular Externa 004 de la Superintendencia Financiera de Colombia establecieron que las entidades que se encuentren sometidas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, no están sujetas a la autorización de ésta, para someter sus Estados Financieros a aprobación por parte de las respectivas Asambleas de Accionistas, salvo que se encuentren en alguna de las situaciones descritas en el artículo 11.2.4.1.2 del mencionado Decreto. Es de anotar que Previsora Seguros no se encuentra inmersa en ninguna de dichas situaciones, por lo tanto, no requiere autorización de estos, para considerarlos en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.



**PREVISORA**  
SEGUROS

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

