

INNOVACIÓN PARA EL PROGRESO

**La mentalidad de cambio es una
oportunidad para seguir creciendo**



PROBLEMAS O RETOS

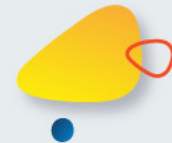




VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS



El punto de partida de todo logro, es QUERER LOGRARLO



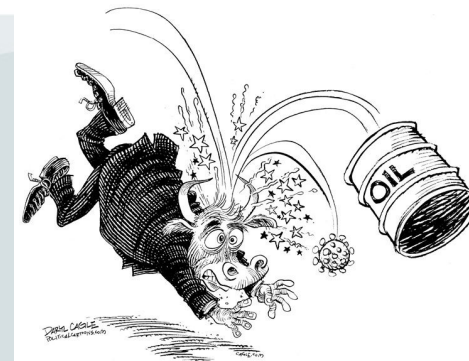
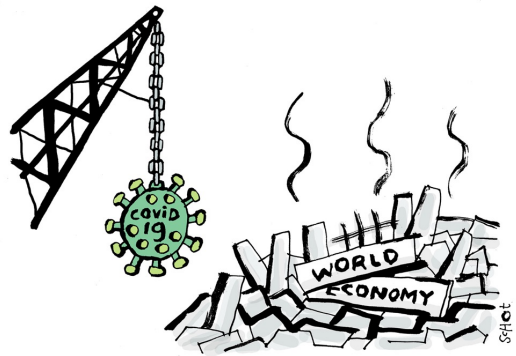
- La crisis económica y el incremento del desempleo generado por la pandemia **nos retaron** a ser más dinámicos, recursivos y a no conformarnos con el status quo.
- La incertidumbre frente a la forma de gestionar la estrategia comercial de manera remota, termina siendo la **oportunidad para optimizar** el proceso.
- Como resultado, nuestro **desempeño comercial es superior** al promedio del sector.





VICEPRESIDENCIA DE INVERSIONES





PROBLEMA O RETO

La caída de los mercados mundiales más rápida en la historia financiera global y el inicio de la recesión del COVID-19

i infobae América

La crisis económica generada por el COVID-19 durará más tiempo y ocasionará muchas bancarrotas: Agustín...

BBC BBC Mundo

Coronavirus: el impacto económico "sin precedentes" del covid-19 en las aerolíneas (y cómo puede afectar el prec...

CNN CNN

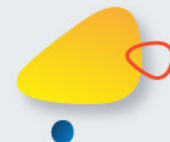
Los precios del petróleo cayeron a negativo; cientos de compañías petroleras de EE.UU. podrían ir a la quiebra

ET ElTiempo.com

Caída histórica de bolsas con Wall Street en pánico por coronavirus

El shock que recibió la economía global no tiene antecedentes, no es producto de desbalances económicos, de crisis financieras, de paradas súbitas de los flujos de capitales. Es producto de una decisión de las autoridades para proteger a la población de los efectos del covid-19.

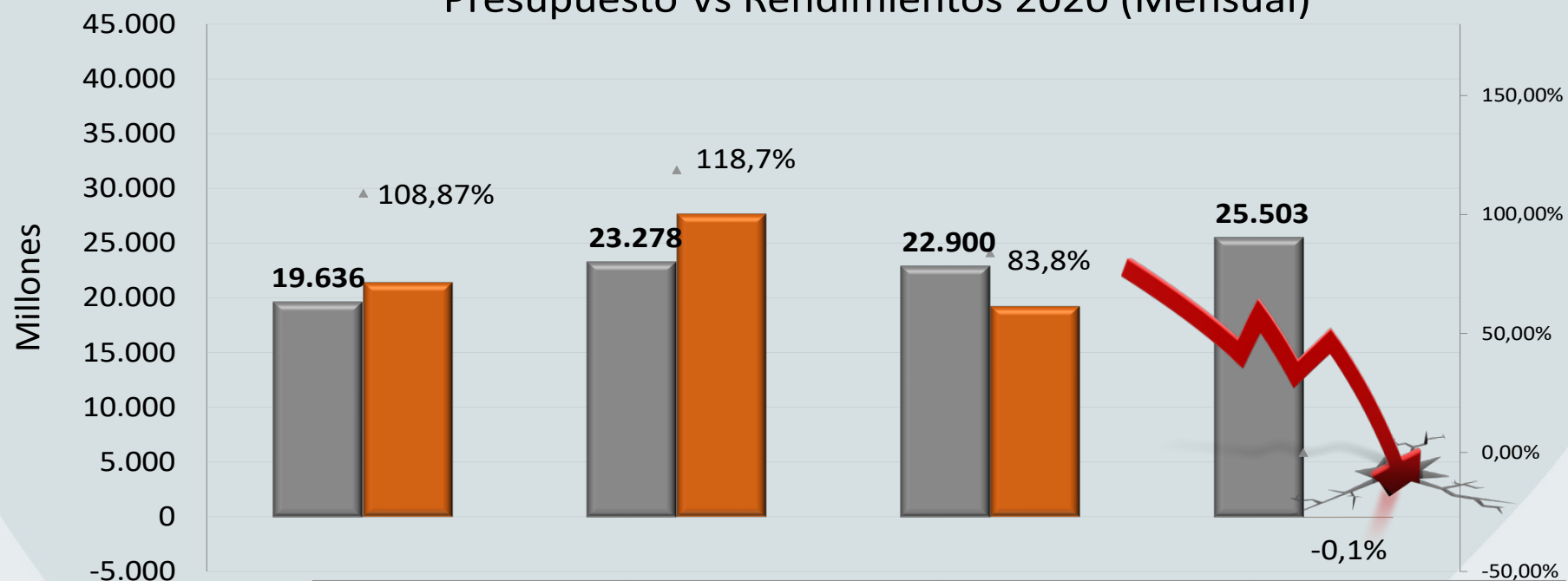




PROBLEMA O RETO

El impacto negativo sobre la causación del portafolio de inversiones

Presupuesto Vs Rendimientos 2020 (Mensual)



	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20
■ Presupuesto	19.636	23.278	22.900	25.503
■ Rendimientos	21.379	27.631	19.194	-29
▲ %Cumplimiento	108,87%	118,7%	83,8%	-0,1%
● Dif Mensual	1.742	4.353	-3.706	-25.531



* Para diciembre de 2019 se toma la renta promedio mensual del año



VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES



RETOS VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

- GESTIONAR AFILIACIONES Y NOVEDADES 100% VIRTUAL A TRAVÉS DEL PORTAL TRANSACCIONAL.
- IMPLEMENTAR ESTRATEGIA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTABILIDAD DE NUESTROS AFILIADOS.
- RENOVAR OPORTUNAMENTE LAS PÓLIZAS DE RAMOS VIDA.
- OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECAUDO DE LAS PÓLIZAS DEL RAMO VIDA.
- IMPLEMENTAR FORMATO ELECTRÓNICO DE DEVOLUCIÓN DE APORTES ARL.



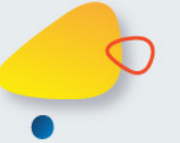
RETOS VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

- GESTIONAR AFILIACIONES Y NOVEDADES 100% VIRTUAL A TRAVÉS DEL PORTAL TRANSACCIONAL.
- IMPLEMENTAR ESTRATEGIA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTABILIDAD DE NUESTROS AFILIADOS.
- RENOVAR OPORTUNAMENTE LAS PÓLIZAS DE RAMOS VIDA.
- OPTIMIZAR EL PROCESO DE RECAUDO DE LAS PÓLIZAS DEL RAMO VIDA.
- IMPLEMENTAR FORMATO ELECTRÓNICO DE DEVOLUCIÓN DE APORTES ARL.



VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

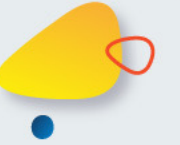




PROBLEMA

*Como garantizar la continuidad de nuestros servicios?
y como atender el elevado volumen de Enfermedad
Laboral con diagnostico Covid, sin contar con
proveedores que permitan obtener un cierre efectivo y
oportuno?*





RETO

Como mejorar la oportunidad y desempeño de los procesos en época de coyuntura para atender las prestaciones asistenciales y económicas de los usuarios?



VICEPRESIDENCIA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



RETO EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Brindar asesoría y asistencia técnica a clientes del ramo de riesgos laborales, así como a la comunidad en general, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de accidentes, enfermedades laborales y contagios de COVID-19 en cumplimiento de la misión corporativa, las obligaciones normativas y las nuevas responsabilidades de la organización ante el periodo de emergencia sanitaria y económica.





SOLUCIONES INNOVADORAS E IMPACTO





VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS



La mejor forma de predecir el futuro ES CREARLO

Las estrategias de mercadeo son desafiadas a enfrentar un mundo virtual y **Positiva fortalece su posicionamiento** evolucionando con estrategias de **mercadeo digital** orientadas a generar negocios.

- **Colombia Vive Positiva** alcanza a más **5mm** de personas.
- La ARL con la **mayor valoración de comunicación** positiva en medios.
- **Publicidad y material de venta** a la medida y aplicables en medios digitales.
- **Ruedas de negocios virtuales** nacionales e internacionales.



Si no cuidamos nuestros grupos de interés, ALGUIEN MÁS LO HARÁ

- Garantizar la **buena gestión con nuestros grupos de interés** es un reto vital para sostenibilidad de Positiva.
- Para ello, desarrollamos estrategias y las **implementamos con éxito virtualmente:**
 - Modelo de Actuación Comercial
 - Programa de educación financiera
 - Webinars educativos
 - Capacitaciones para intermediarios y fuerza comercial
 - Escuela de Ventas para todas las sucursales
 - Actividades de relacionamiento con clientes, intermediarios y corredores.



Solos vamos más rápido, JUNTOS LLEGAMOS MÁS LEJOS

- Democratización del **Rolling Forecast** con la participación de diversos equipos.
- Desarrollo de **nuevos productos**.
- Desarrollo de **canales digitales** para venta de productos de vida.
- De esta manera, el 94% de nuestros clientes calificó como **Excelente + Muy bueno** los servicios virtuales que ha ofrecido Positiva durante Covid-19.
- Todo lo anterior, con la premisa del **trabajo en equipo** y objetivos comunes.





VICEPRESIDENCIA DE INVERSIONES



SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Las estrategias adoptadas por la Vicepresidencia de inversiones fueron llevadas a cabo con base en las medidas implementadas por el Gobierno y el Banco de la República:

- Medidas de apoyo a los usuarios del sistema financiero.
- Reducción de la tasa de interés de intervención (de 4,25% a 1,75%)
- Compra definitiva de títulos de deuda pública y deuda privada hasta por la suma de 10 billones.
- Otorgamiento de liquidez a entidades diferentes a bancos (Aseguradoras, Fiduciarias y Fondos de pensiones, entre otros).



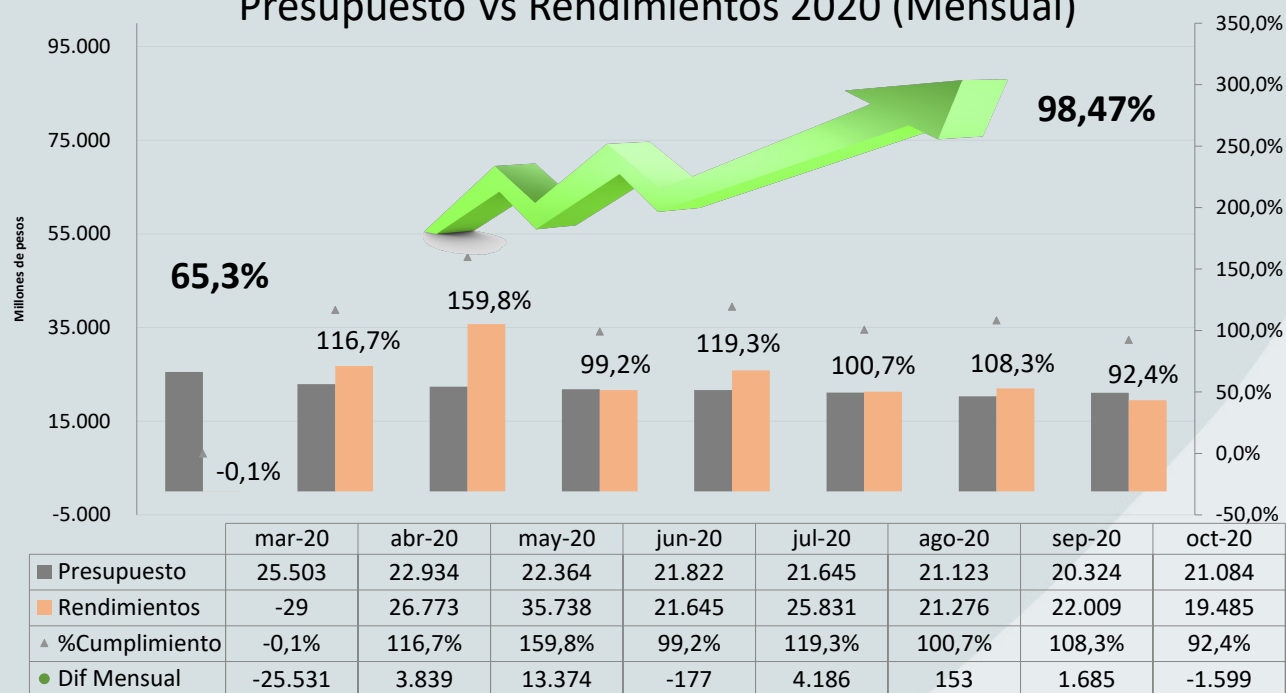
SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Reducir la volatilidad del portafolio y en el proceso, incrementar su rentabilidad no solo para 2020 sino en adelante mediante el incremento de las inversiones clasificadas al vencimiento y la reducción de las inversiones negociables.

Fecha	Inversiones al vencimiento
dic-19	\$ 2.397.368.592.692
oct-20	\$ 3.307.942.161.924
Diferencia	\$ 910.573.569.231

	Inversiones negociables
dic-19	\$ 1.338.063.495.779
oct-20	\$ 808.568.080.555
Diferencia	-\$ 529.495.415.224

Presupuesto Vs Rendimientos 2020 (Mensual)



Cifras preliminares





VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES



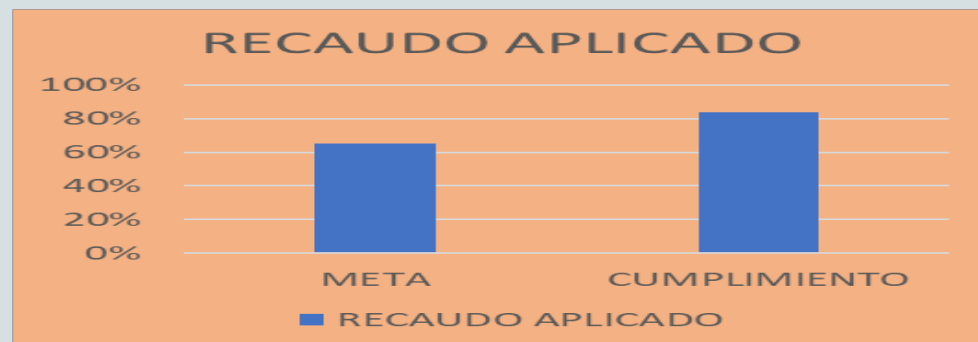
SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

- OPTIMIZACIÓN PORTAL TRANSACCIONAL:

- ✓ Autogestión 100% virtual del proceso de afiliaciones y novedades. Experiencia Positiva para nuestros clientes.
- ✓ Ventana emergente a través de la cual se logra la actualización de datos de contactabilidad para garantizar una comunicación efectiva con nuestros clientes.
- ✓ Implementación del formato electrónico de devolución de aportes ARL.

- IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA LEAN PARA EL RECAUDO RAMOS DE VIDA:

- ✓ Rediseño del proceso recaudo vida – Enfoque más ágil y eficiente.
- ✓ Implementación de una herramienta de consulta para la gestión del recaudo en sucursal.
- ✓ Tablero de seguimiento y control basado en el proceso de recaudo.





- **REDISEÑO PROCESO RENOVACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE RAMOS VIDA:**
 - ✓ Estandarización del proceso de renovación y entrega oportuna al cliente de los documentos correspondientes.
 - ✓ Tablero de control y seguimiento periódico con las sucursales a partir de una base única de información.
 - ✓ Trabajo coordinado entre las áreas de la compañía que intervienen en este proceso.
- **OPTIMIZACIÓN SERVICIOS CONTAC CENTER Y ATENCIÓN AL CIUDADANO :**
 - ✓ Cumplimiento de los niveles de atención (95%), lo cual se logró con nuevos operadores para la atención de llamadas, automatización de IVR, envío de mensajes de voz informativos y jornadas de capacitación permanentes.
 - ✓ Se reforzó la capacidad operativa para la recepción y direccionamiento de las PQRD, para atender el incremento de éstas en más de un 20% .
 - ✓ Acompañamiento y seguimiento a las diferentes áreas de la compañía y las entidades usuarias como EPS, Juntas de Calificación y Fondos de Pensión, en la gestión, calidad y tiempos de respuesta de los PQRD.



VICEPRESIDENCIA TÉCNICA



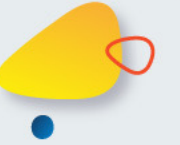


SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Definimos nuevos canales virtuales para garantizar los servicios y atención del siniestro, desarrollamos guías de apoyo para la atención de los casos de enfermedad laboral que incrementaron la calificación en 1227%. Ajustamos aplicativos para garantizar información confiable y oportuna de estos nuevos casos.

A nivel de proveedores definimos los valores de glosa para apoyar la liquidez necesaria de las IPS en esta emergencia y pasamos de 1 a 6 proveedores integrales para atender contingencia de riesgo biológico para los casos Covid 19 y 21 proveedores para toma de pruebas.





SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

*Logramos definir nuevos canales y formularios electrónicos con puntos de control que nos permiten evitar el error de la radicación y por ende mejorar la satisfacción del cliente.
Pagamos oportunamente las prestaciones económicas de nuestros clientes como Incapacidades Temporales en 8 días.*





VICEPRESIDENCIA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



ECOSISTEMA

Técnico para el Cuidado de la VIDA

Innovación

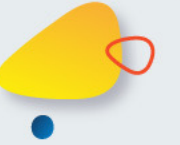
Acompañamiento

Educación

Comunicación



“Felicidad y Conciencia por la Vida”



7'085.711
Autoevaluaciones
Síntomas COVID-19

149.159
Usuarios
Autoevaluación COVID 19

10'356.631
E.P.P.
Suministrados a Afiliados

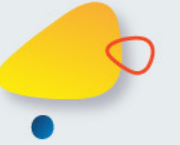
2.600
Tele Orientaciones
en Salud Psicosocial

1'180.923
Visitas
Centro Educativo POSIPEDIA

24.529
Empresa MiPyme
Acompañadas Gran MiPyme

14.017
Protocolos
Aprobados y Asesorados





57.604

Descargas
Documentos COVID-19

1

Encuentro Virtual
Nacional de Familias Seguras
con 1.800 familias y 3.600 asistentes

12

Paneles Nacionales
Sector Salud: 25.260 Inscritos

12

Conversatorios Jurídicos
26.910 Inscritos

6.608

Empresas
Gran Empresa Atendidas

14'856.599

Correos
A clientes en todo el país

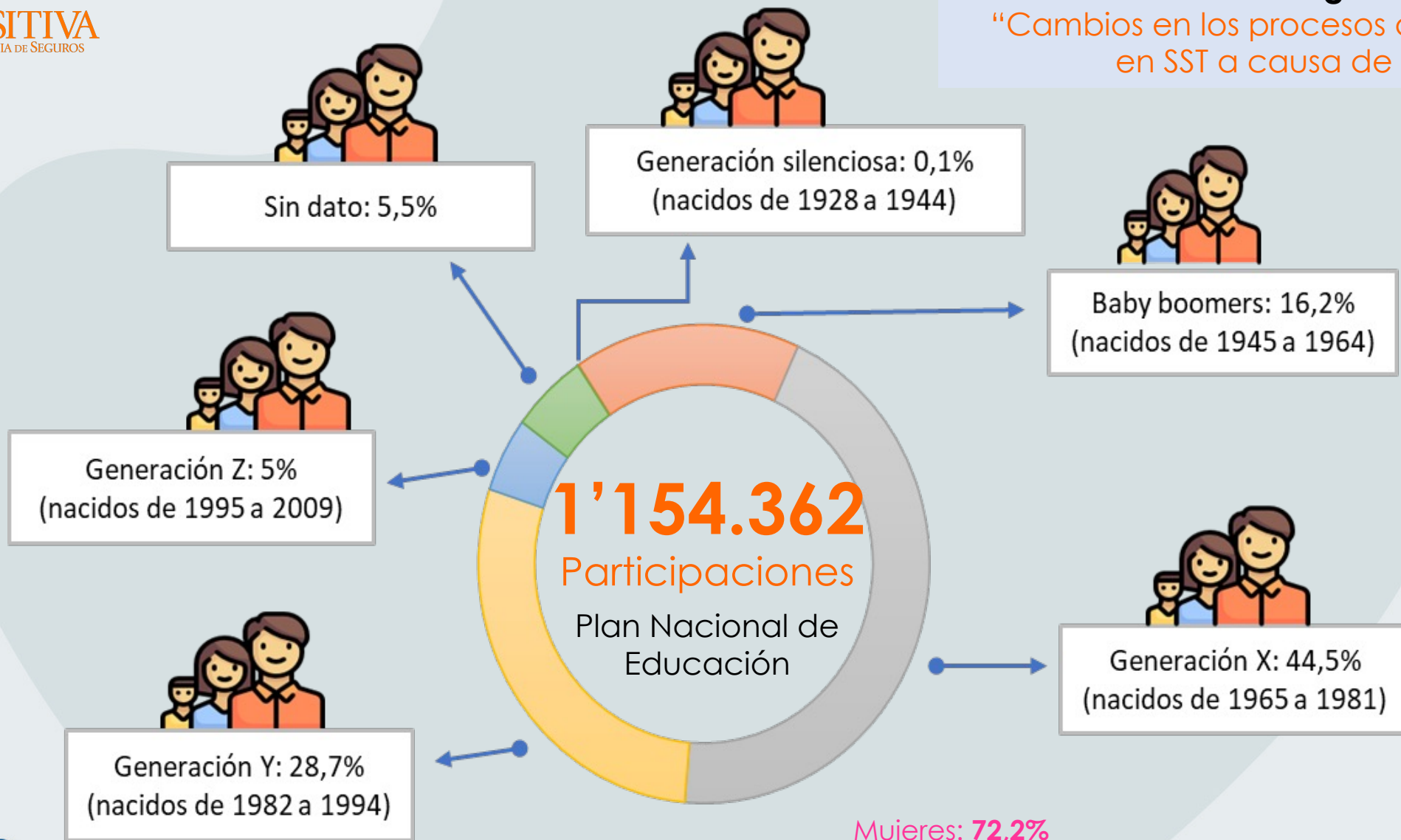
1'021.304

Horas
De Asesoría y Asistencia
técnica a Gran-Empresa



1ER Investigación Descriptiva

“Cambios en los procesos de Educación en SST a causa de la Pandemia”



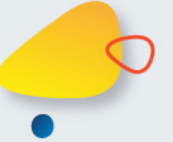
1'154.362
Participaciones
Plan Nacional de Educación

Mujeres: **72,2%**
Hombres: **27,8%**



GERENCIA DE TALENTO HUMANO





RETO

Contar con personas de alto desempeño,
motivadas y satisfechas

SOLUCION

Preservar la seguridad y salud en el trabajo
Desarrollo personal y laboral



“Un Gran Lugar para trabajar”



GERENCIA DE LOGÍSTICA





PROBLEMA O RETO

Problema: Mantener la continuidad de los servicios logísticos de la compañía para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Reto: lograr la conectividad de los funcionarios con sus equipos portátiles para trabajo en casa.



SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Solución 1: Buscar en el mercado y tomar en arrendamiento 252 equipos portátiles y preparar la logística de acondicionamiento y envío a los domicilios de los funcionarios para lo anterior se reforzó la mesa de ayuda con cuatro (4) técnicos adicionales, activación de servicio de entrega a nivel nacional con los vehículos de la compañía y el Courier contratado con 4-72.

Impacto: La compañía conectada tecnológicamente a nivel nacional.



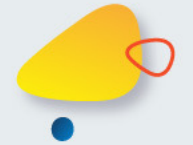
SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Solución 2: Continuar con la operación de radicación de entrada y salida a pesar de la contingencia del COVID-19. Apropiándose y fortaleciendo el Gestor Documental.

- Implementación del correo electrónico certificado.
- Desmaterialización del documento físico.
- Gestión de trámites (Tutelas, PQRD, Facturas, Entes de Control) a través de documentos electrónicos.
- Disponibilidad y acceso de la plataforma Gestor Documental para los funcionarios y proveedores a partir del inicio de la contingencia.
- De lo análogo a lo digital con el uso de las tecnologías de la información en la gestión documental (Uso de las aplicaciones web)



SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO



Solución 3: Contratación de la póliza CYBER para amparar a la compañía de la violación de datos personales o de la información confidencial, corrupción de datos, secuestro de datos y responsabilidad frente a terceros por pérdidas.

Solución 4: Preparación de las instalaciones para un retorno seguro de los funcionarios y colaboradores en coordinación con la gerencia de talento humano, elaborando una lista de chequeo con 50 actividades de acuerdo con la Resolución 666 del Ministerio de Salud.

Solución 5: Mantener los contratos de Vigilancia, aseo y cafetería garantizando la seguridad de nuestras instalaciones, su mantenimiento atendiendo y apoyando a los funcionarios con su autocuidado y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad



SOLUCIÓN INNOVADORA E IMPACTO

Solución 6: Mantener vigentes con sus respectivos pagos los contratos de arrendamiento, servicios públicos de los inmuebles, tiquetes, combustibles impresión y fotocopiado, logrando significativos ahorros.

Solución 7: Coordinación y control de inventarios para entrega de equipos, sillas y elementos de confort (apoya pies y diademas) para los funcionarios que están trabajando en casa.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS**



**El emprendimiento
es de todos**

Minhacienda