



POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SEPTIEMBRE 2014



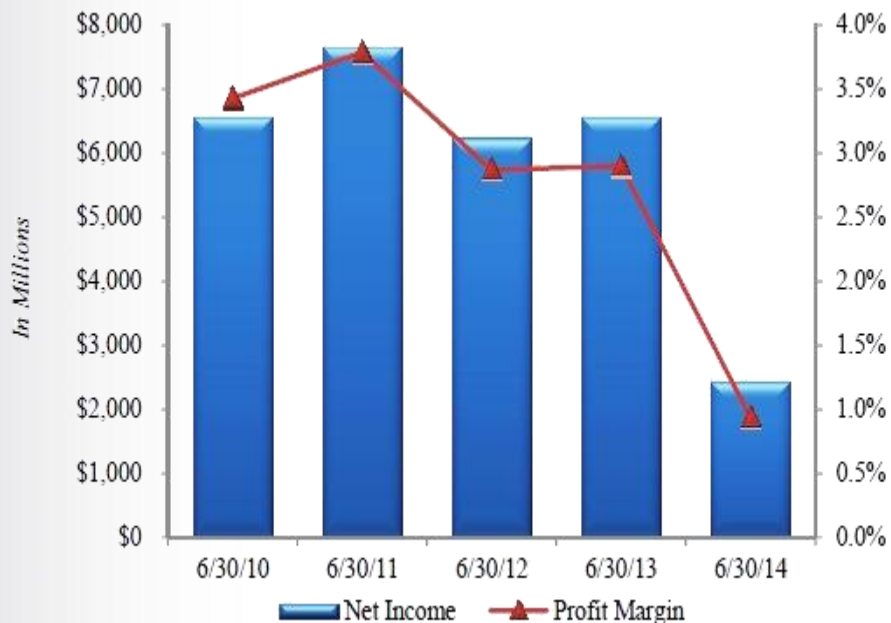
ENTORNO MACROECONÓMICO

INDUSTRIA DE SEGUROS

ENTORNO MUNDIAL

SEGUROS DE VIDA

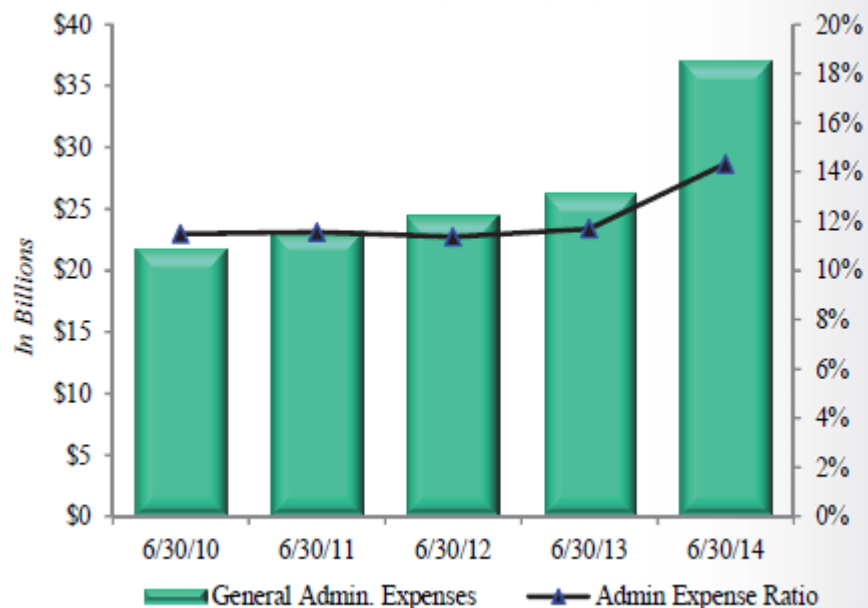
Ingreso vs. Margen de Utilidad



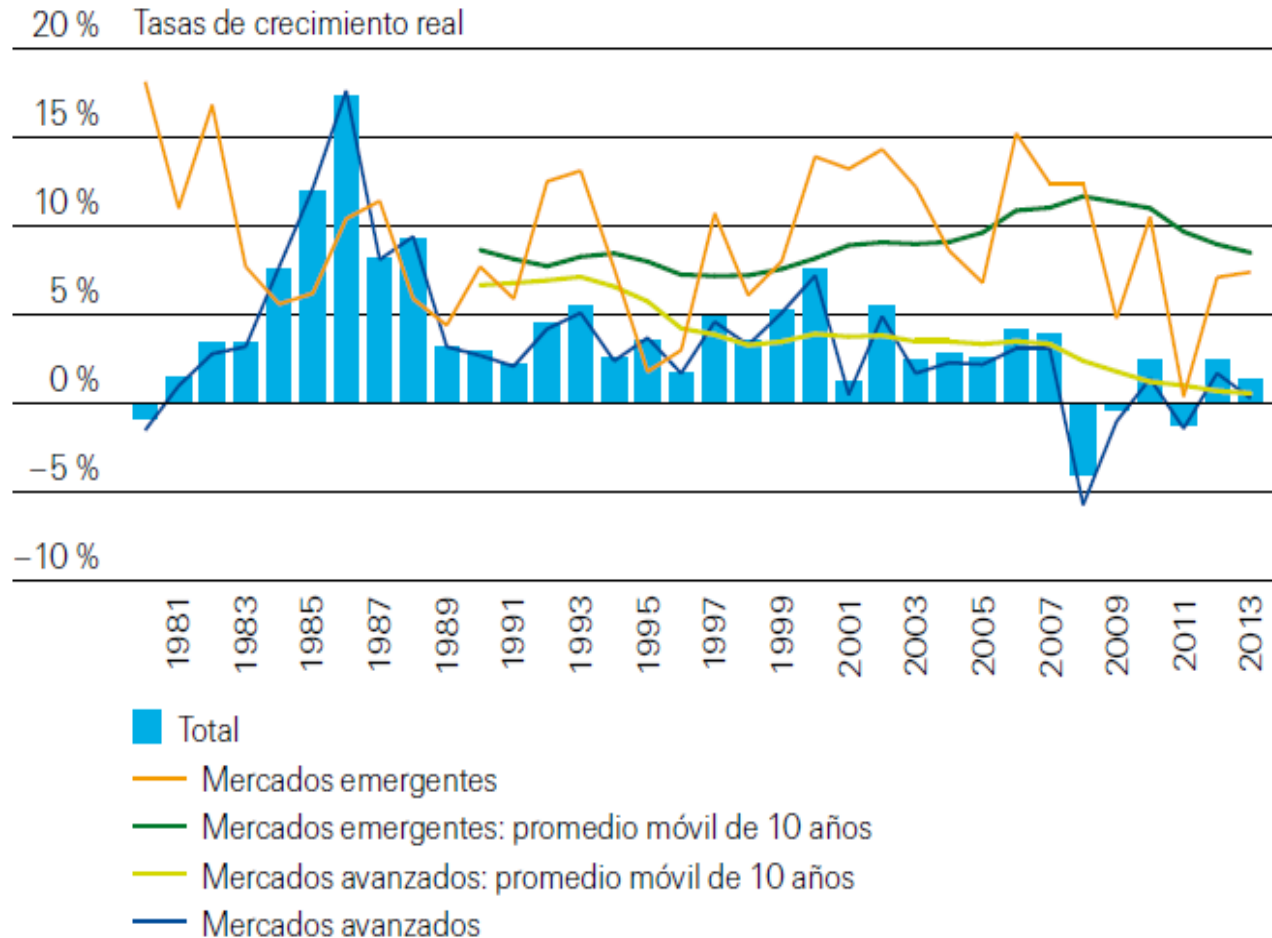
Fuente:



Porcentaje Gastos de Administración



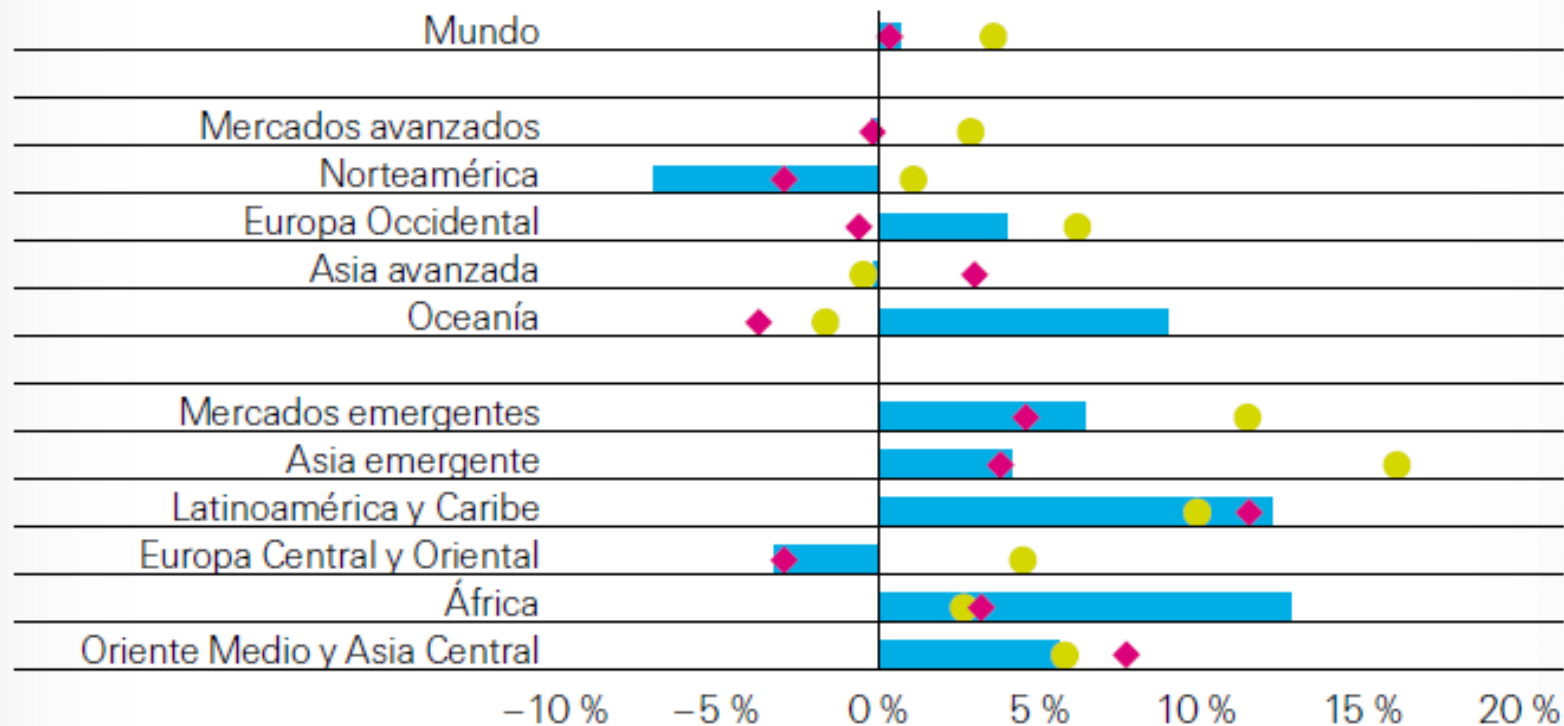
ENTORNO MUNDIAL



Fuente: Swiss Re Economic Research & Consulting

ENTORNO MUNDIAL

VIDA



- Tasa de crecimiento 2013
- Crecimiento medio antes de la crisis 2003-2007
- ◆ Crecimiento medio después de la crisis 2009-2013

Fuente: Swiss Re Economic Research & Consulting



INDUSTRIA DE SEGUROS

EN COLOMBIA

CIFRAS INDUSTRIA DE SEGUROS COLOMBIA

A SEPTIEMBRE DE 2014

Activos
46.252.338

Pasivos
36.533.721

Patrimonio
9.718.617

Millones de pesos

Fuente: FASECOLDA

CIFRAS DE POSITIVA

A SEPTIEMBRE DE 2014

Activos
6.230.587

Pasivos
5.669.349

Patrimonio
561.238

Millones de pesos

Fuente: FASECOLDA

ESTADO DE RESULTADOS INDUSTRIA DE SEGUROS

A SEPTIEMBRE DE 2014

**Primas
Emitidas**
13.884.973

**Siniestros
Pagados**
6.200.555

**Comisiones
Pagadas**
1.851.467

**Gastos
Administrativos**
1.861.774

**Gastos de
Personal**
923.253

**Resultado
Técnico
Neto**
-933.425

**Producto de
Inversiones**
2.013.305

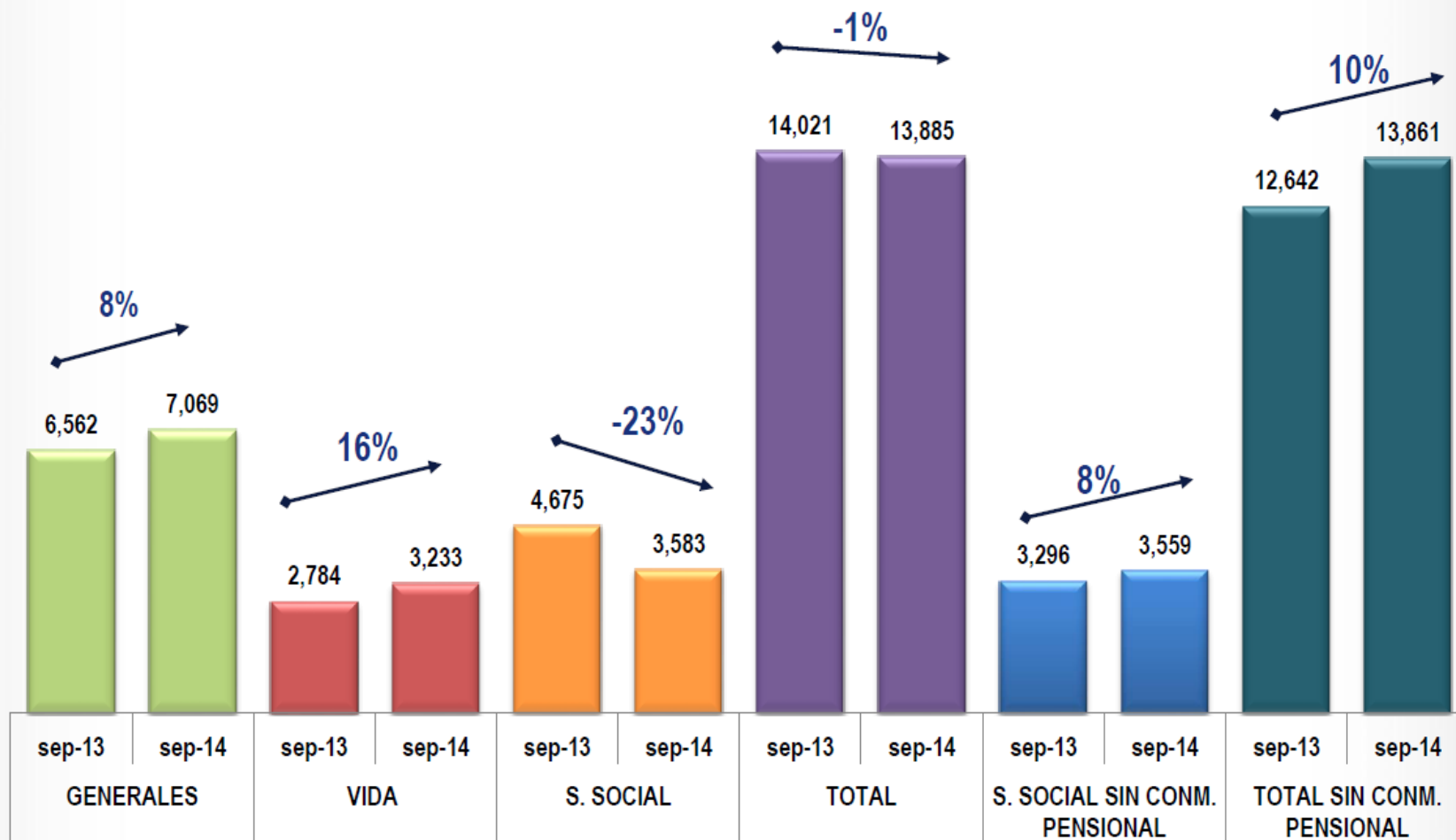
**Utilidad
Neta**
885.274

Millones de pesos

Fuente: FASECOLDA

PRIMAS EMITIDAS INDUSTRIA DE SEGUROS

A SEPTIEMBRE DE 2014

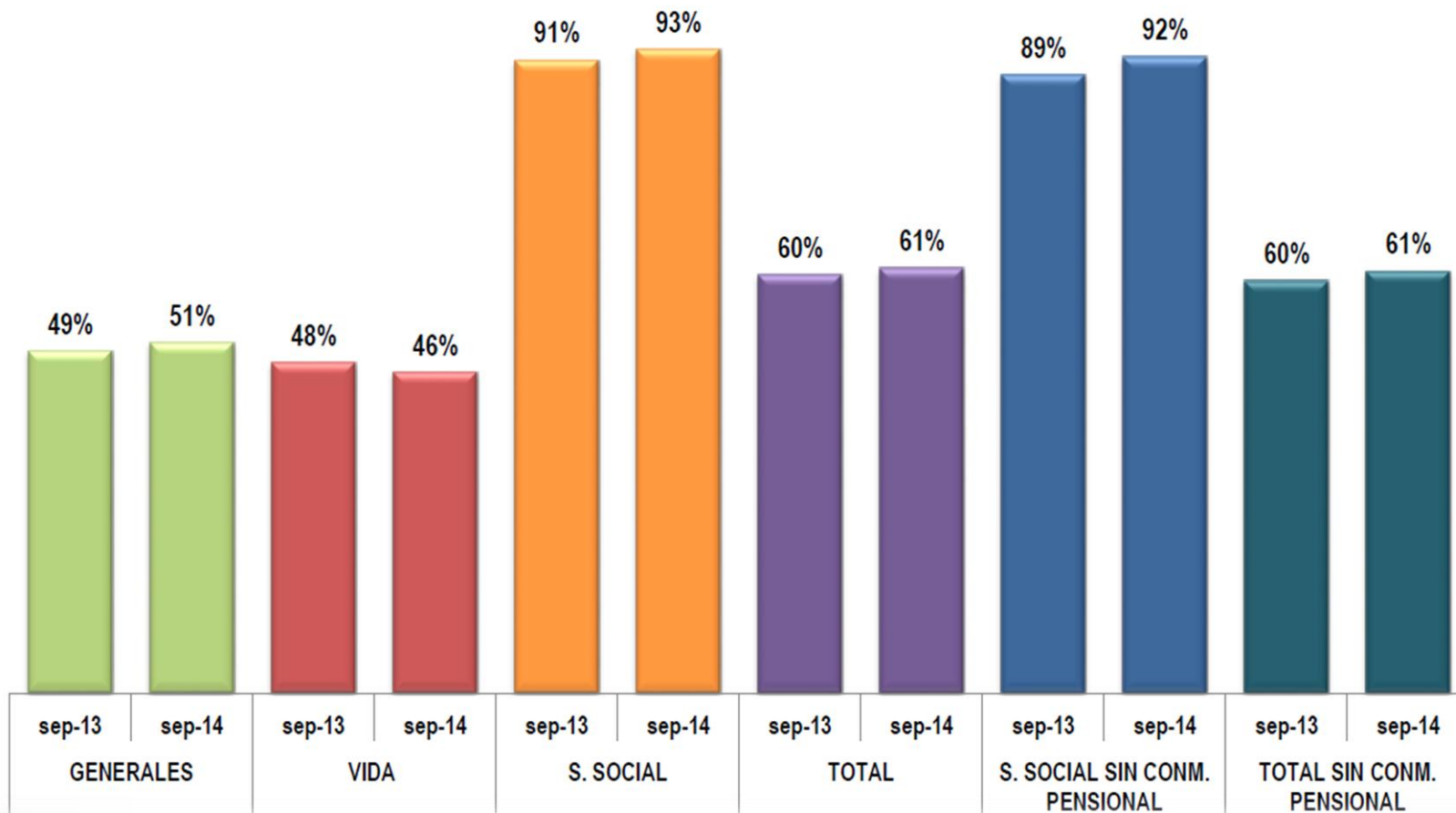


Miles de millones de pesos

Fuente: Fasecolda

SINIESTRALIDAD INDUSTRIA DE SEGUROS

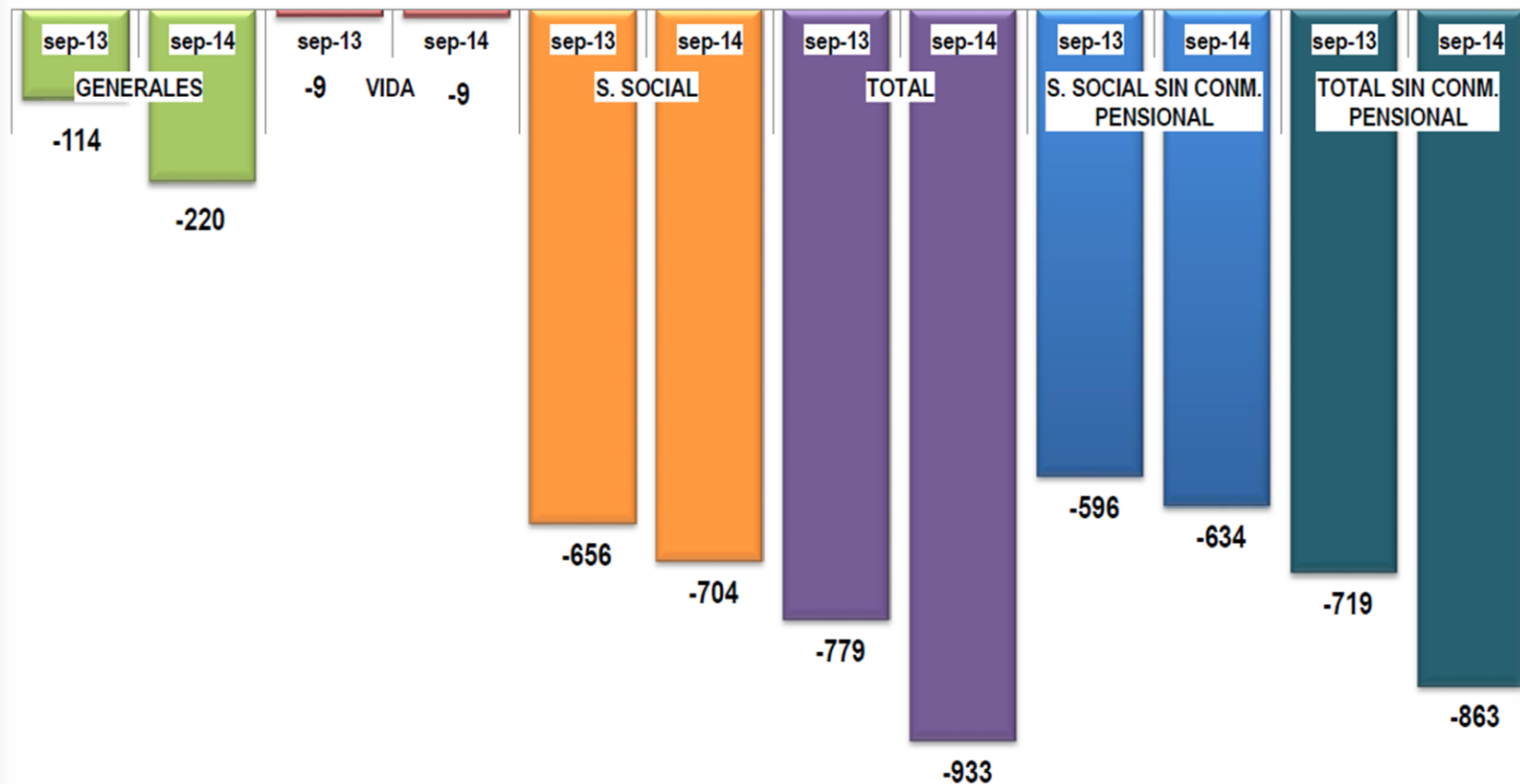
ACUMULADO A SEPTIEMBRE 2014



Fuente: Fasecolda

RESULTADO TÉCNICO ACUMULADO

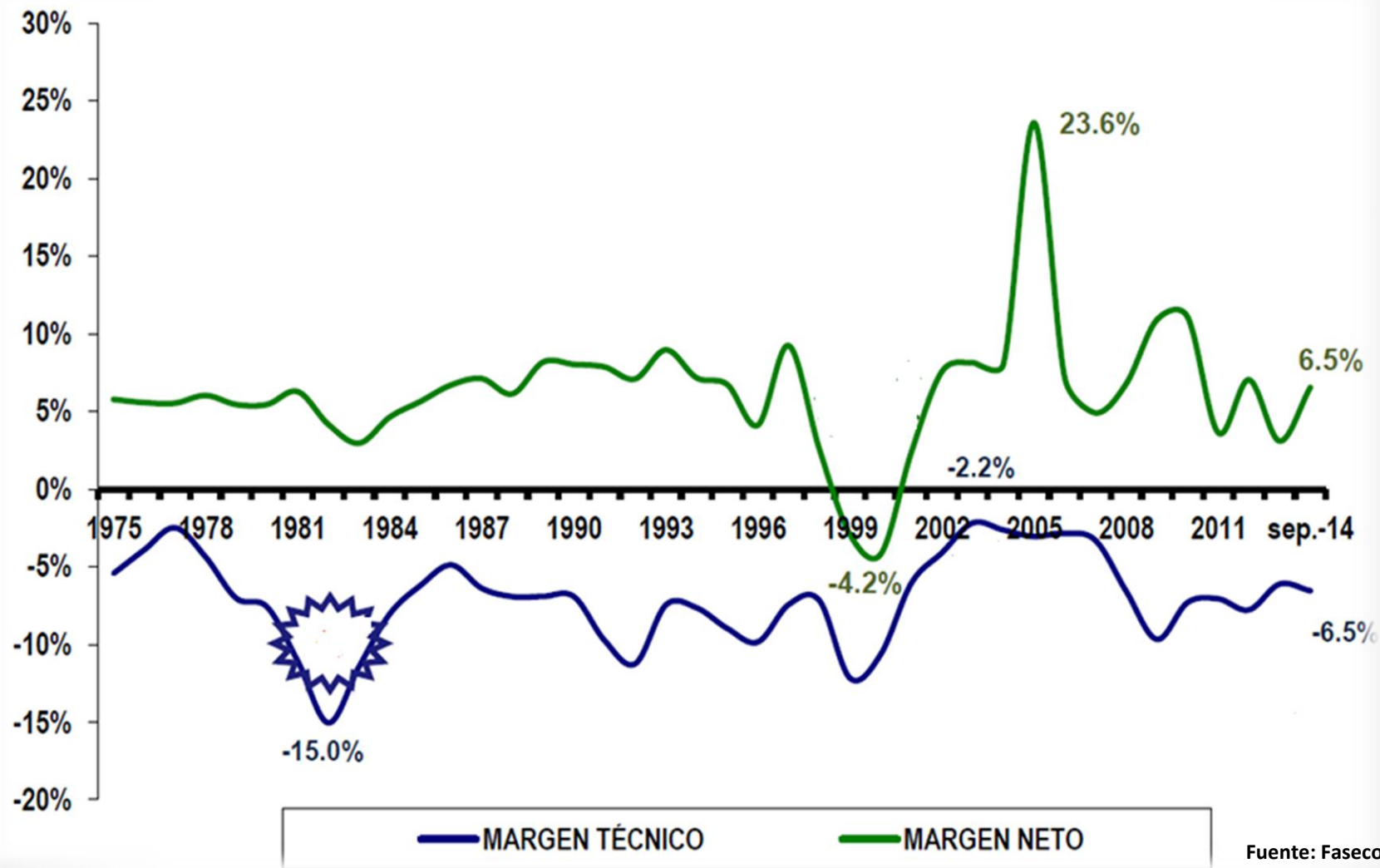
ENERO – SEPTIEMBRE 2014



Fuente: Fasesolda

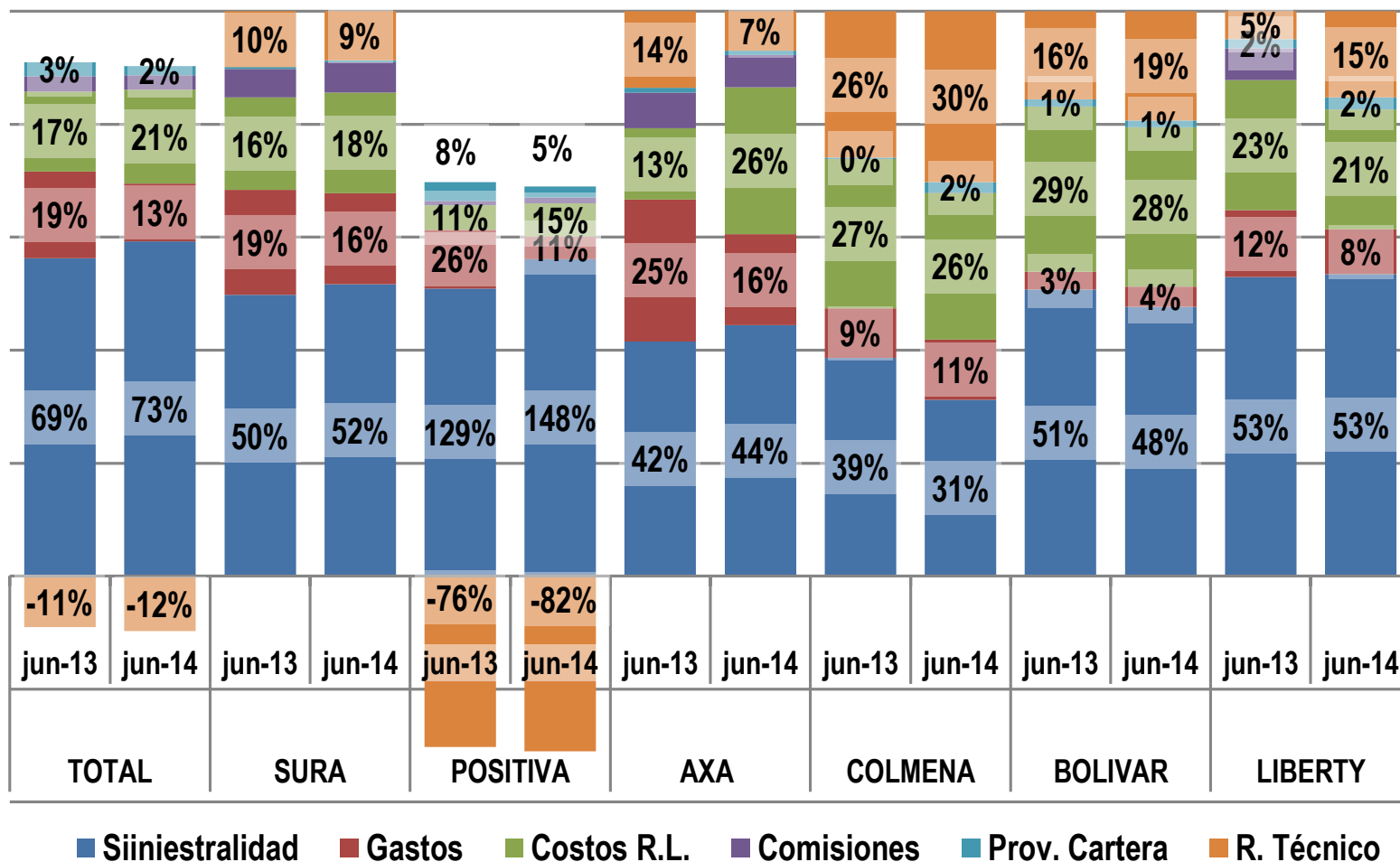
MARGEN TÉCNICO Y NETO DE UTILIDAD

UTILIDAD / PRIMAS EMITIDAS SEPTIEMBRE 2014



Fuente: Fasecolda

ÍNDICE COMBINADO

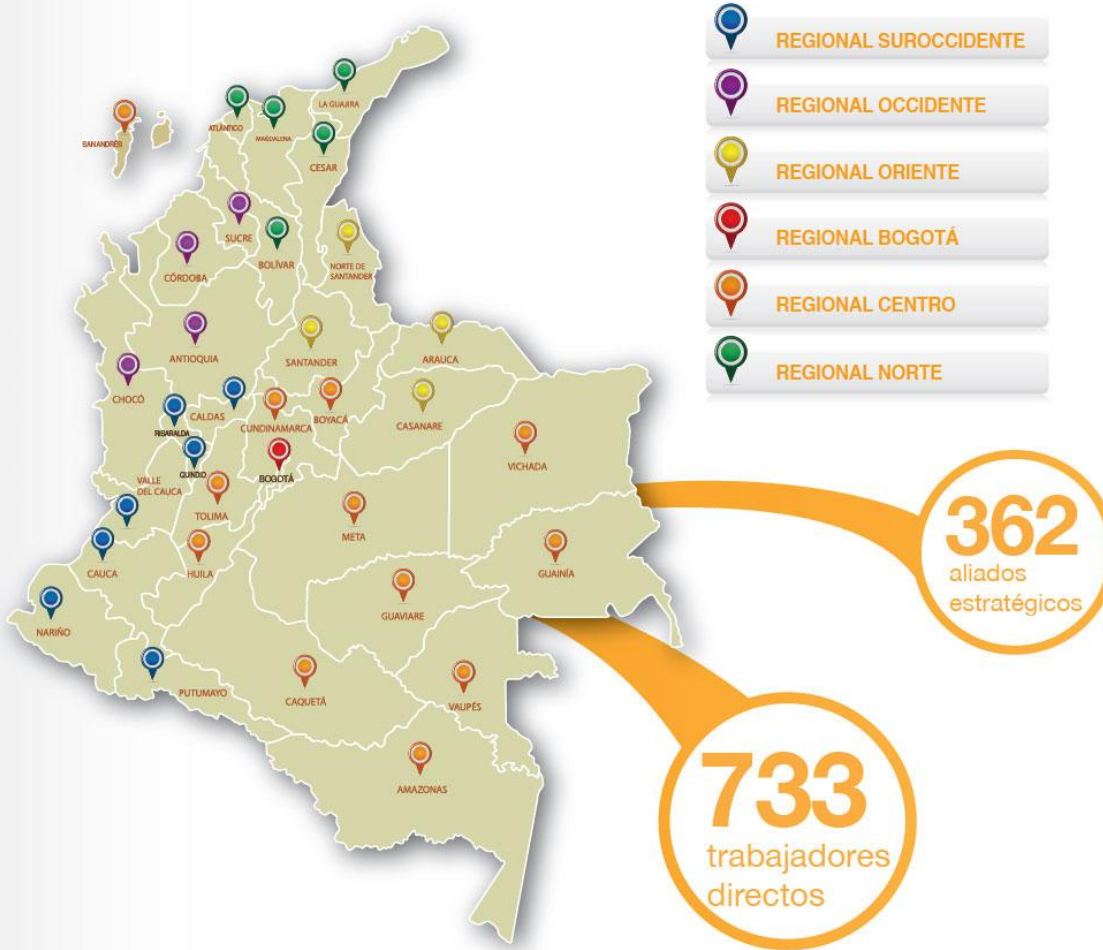


Fuente: Fasecolda



POSITIVA EN CIFRAS

COBERTURA NACIONAL



Somos una aseguradora con presencia administrativa, técnica y operativa en 32 departamentos con más de 1000 trabajadores para el servicio de nuestros clientes, con 54 puntos de atención en todo el país.

INGRESOS

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

**PRESUPUESTO
2014
1.188.029**

Millones de pesos

**EJECUCIÓN
SEP. 2014
875.491**

Millones de pesos

**PORCENTAJE
EJECUCIÓN
73,69%**

GASTOS

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

**PRESUPUESTO
EGRESOS 2014
1.192.502**

**EJECUCIÓN
SEP. 2014
926.020**

Millones de pesos

**PORCENTAJE
EJECUCIÓN
75,65%**

ESTADO DE RESULTADOS

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

**Primas
Emitidas
545.189**

**Siniestros
Pagados
287.066**

**Comisiones
Pagadas
19.597**

**Gastos
Administrativos
27.539**

**Gastos de
Personal
40.754**

**Resultado
Técnico
Neto
-44.116**

**Producto de
Inversiones
335.731**

**Utilidad
Neta
-111.326**

Millones de pesos

Fuente: VPF - Positiva

EMPRESAS/TRABAJADORES

CONTAMOS CON LA CONFIANZA

de 3.003.644
TRABAJADORES



Y



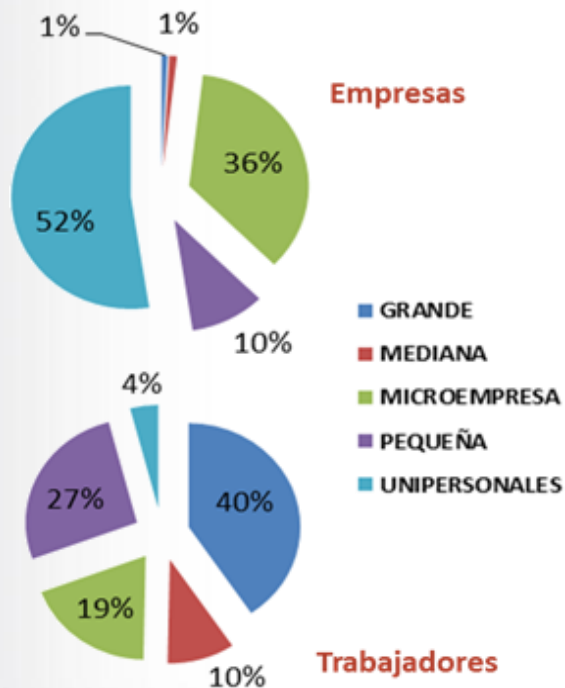
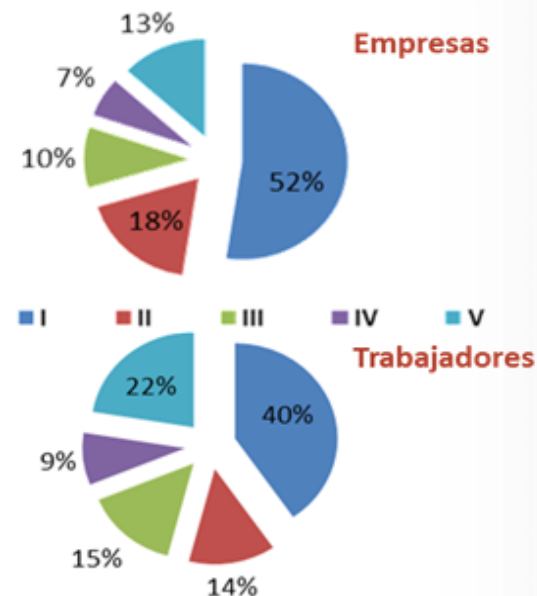
410.957
EMPRESAS AFILIADAS.

Fuente: SCG Afiliaciones Septiembre 2014

AFILIADOS RAMO ARL

A SEPTIEMBRE DE 2014

RIESGO	EMPRESAS	% Empresas	TRABAJADORES	% Trabajadores
I	215.486	52	1.213.556	40
II	73.314	18	410.795	14
III	41.247	10	441.150	15
IV	26.699	6	265.896	9
V	54.211	13	672.247	22
TOTALES	410.957	100	3.003.644	100



TAMAÑO	EMPRESAS	% Empresas	TRABAJADORES	% Trabajadores
GRANDE	3.277,00	1	1.217.792,00	41
MEDIANA	4.287,00	1	293.601,00	10
MICROEMPRESA	146.284,00	36	570.218,00	19
PEQUEÑA	41.599,00	10	799.455,00	27
UNIPERSONALES	215.510,00	52	122.578,00	4
TOTALES	410.957,00	100	3.003.644,00	100

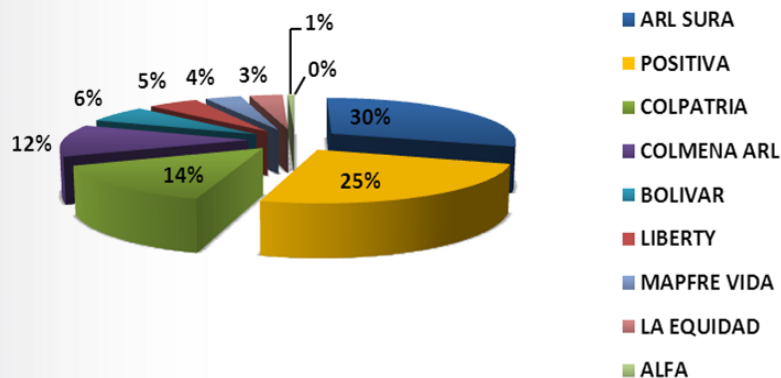
Fuente: SCG Afiliaciones

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO RAMO ARL

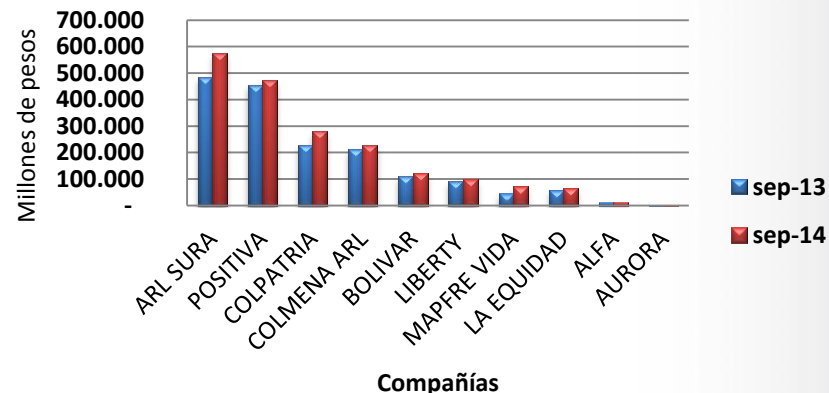
A SEPTIEMBRE DE 2014

COMPAÑÍA	MONTO		VARIACIÓN		PARTICIPACIÓN	
	sep-13	sep-14	Monto	%	sep-13	sep-14
ARL SURA	483.227	574.491	91.264	19%	29%	30%
POSITIVA	455.011	472.319	17.308	4%	27%	25%
COLPATRIA	229.049	279.832	50.783	22%	14%	15%
COLMENA ARL	212.813	227.095	14.283	7%	13%	12%
BOLIVAR	108.560	121.743	13.183	12%	6%	6%
LIBERTY	91.481	99.177	7.696	8%	5%	5%
MAPFRE VIDA	45.279	71.065	25.786	57%	3%	4%
LA EQUIDAD	58.858	65.799	6.941	12%	3%	3%
ALFA	10.656	11.999	1.343	13%	1%	1%
AURORA	147	211	63	43%	0%	0%
TOTAL	1.695.081	1.923.732	228.651	13%	100%	100%

Participación Mercado



Primas Emitidas 2013-2014



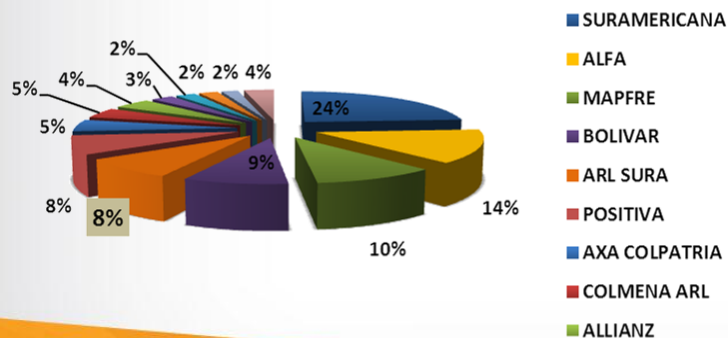
Fuente: FASECOLDA

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO RAMO VIDA

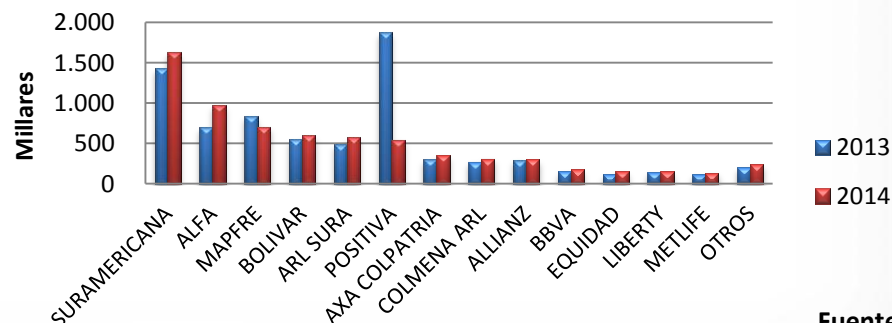
A SEPTIEMBRE DE 2014

COMPAÑÍA	MONTO		VARIACIÓN		PARTICIPACIÓN	
	sep-13	sep-14	Monto	%	sep-13	sep-14
SURAMERICANA	1.428.159	1.628.774	200.615	14%	19%	24%
ALFA	696.358	967.734	271.376	39%	9%	14%
MAPFRE	832.688	703.644	-129.044	-15%	11%	10%
BOLIVAR	550.327	593.576	43.250	8%	7%	9%
ARL SURA	483.227	574.491	91.264	19%	6%	8%
POSITIVA	1.876.190	544.632	-1.331.558	-71%	25%	8%
AXA COLPATRIA	298.966	349.886	50.920	17%	4%	5%
COLMENA ARL	269.986	307.523	37.537	14%	4%	5%
ALLIANZ	293.664	297.942	4.278	1%	4%	4%
BBVA	156.253	174.550	18.297	12%	2%	3%
EQUIDAD	118.492	156.065	37.572	32%	2%	2%
LIBERTY	143.945	148.752	4.807	3%	2%	2%
METLIFE	114.511	132.147	17.636	15%	2%	2%
OTROS	196.167	236.406	40.239	21%	3%	3%
TOTAL	7.458.932	6.816.122	-642.810	-9%	100%	100%

Participación Mercado



Primas Emitidas 2013-2014



Fuente: FASECOLDA
PositivaColombia

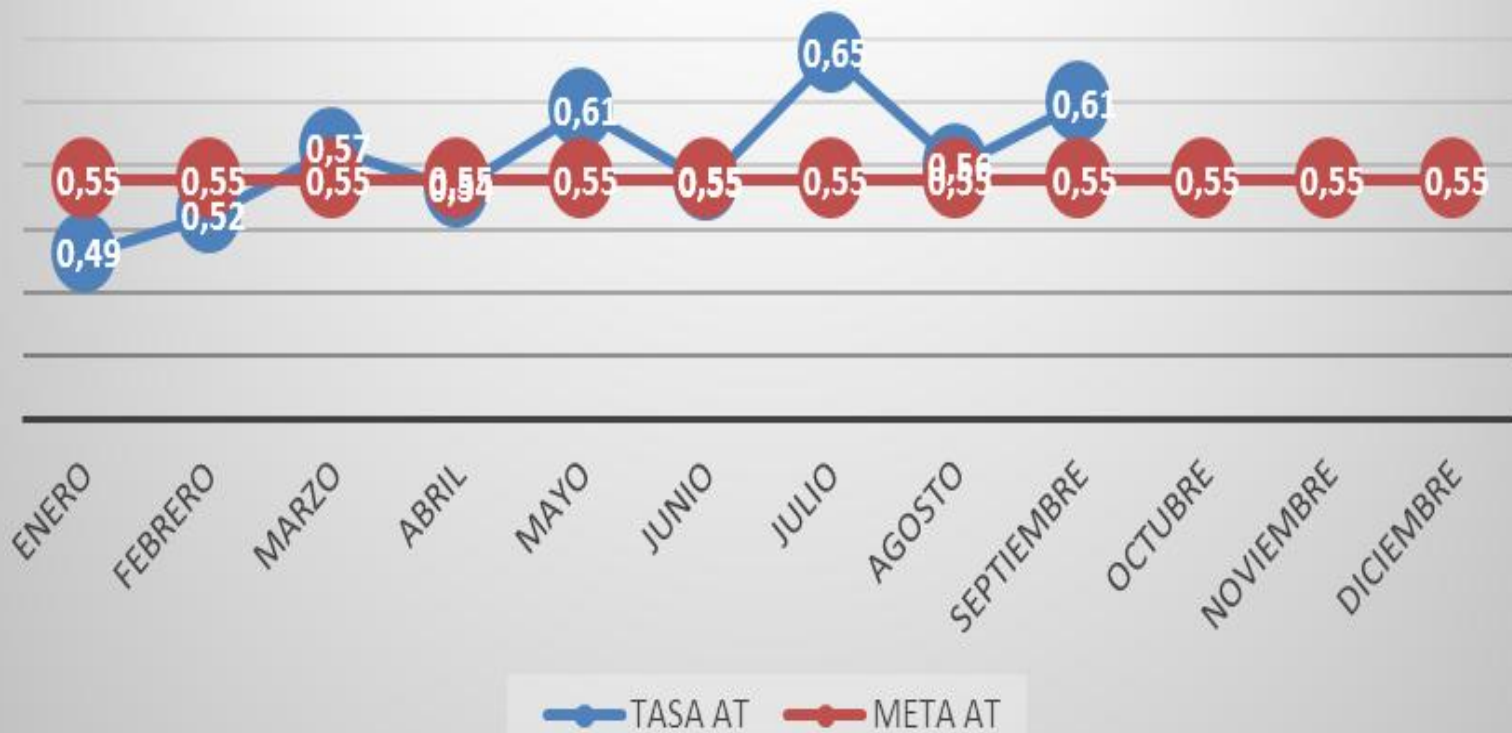
4

GESTIÓN DE SINIESTROS

TASAS DE INCIDENCIA

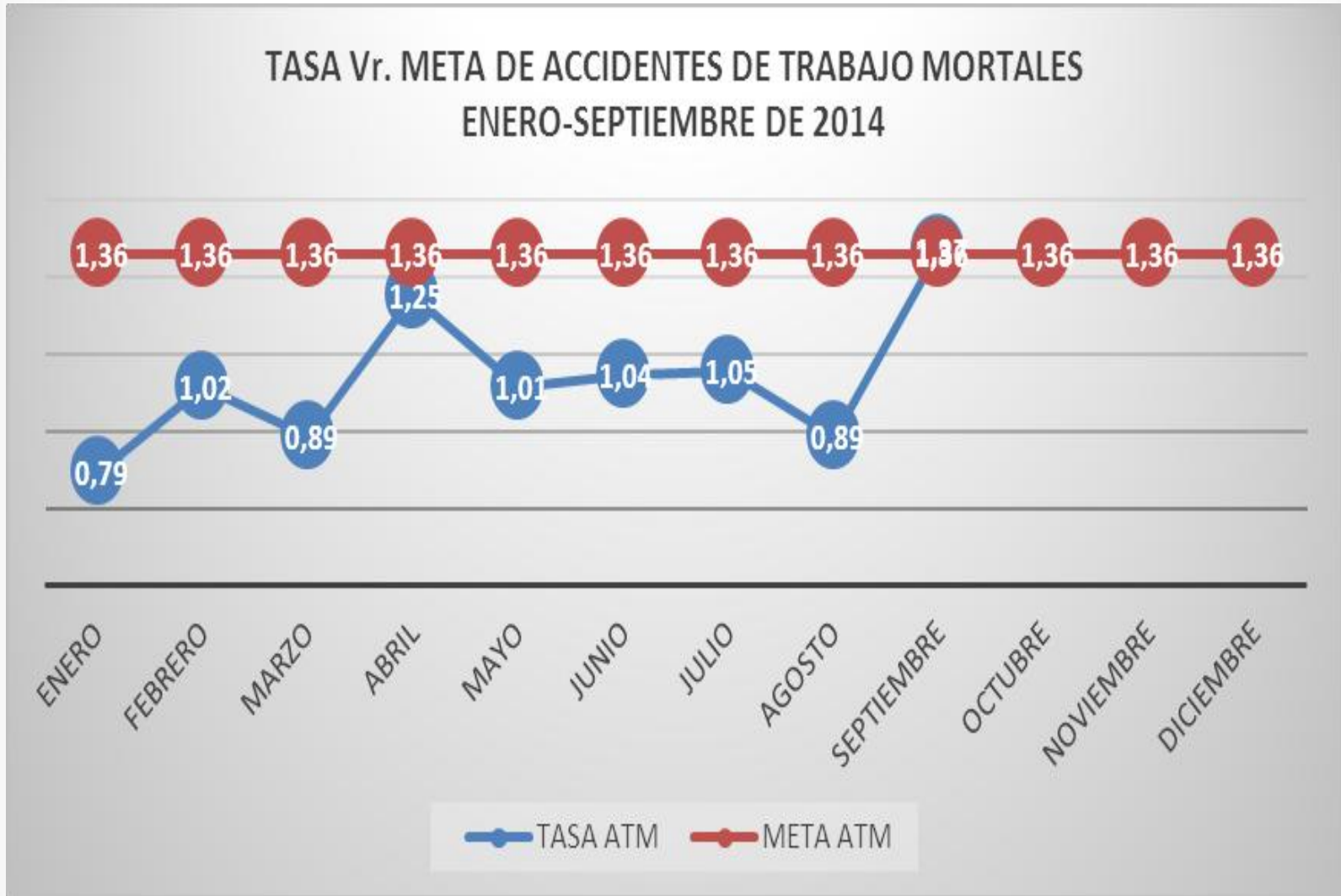
ACCIDENTES DE TRABAJO

TASA Vr. META DE ACCIDENTES DE TRABAJO
ENERO-SEPTIEMBRE DE 2014



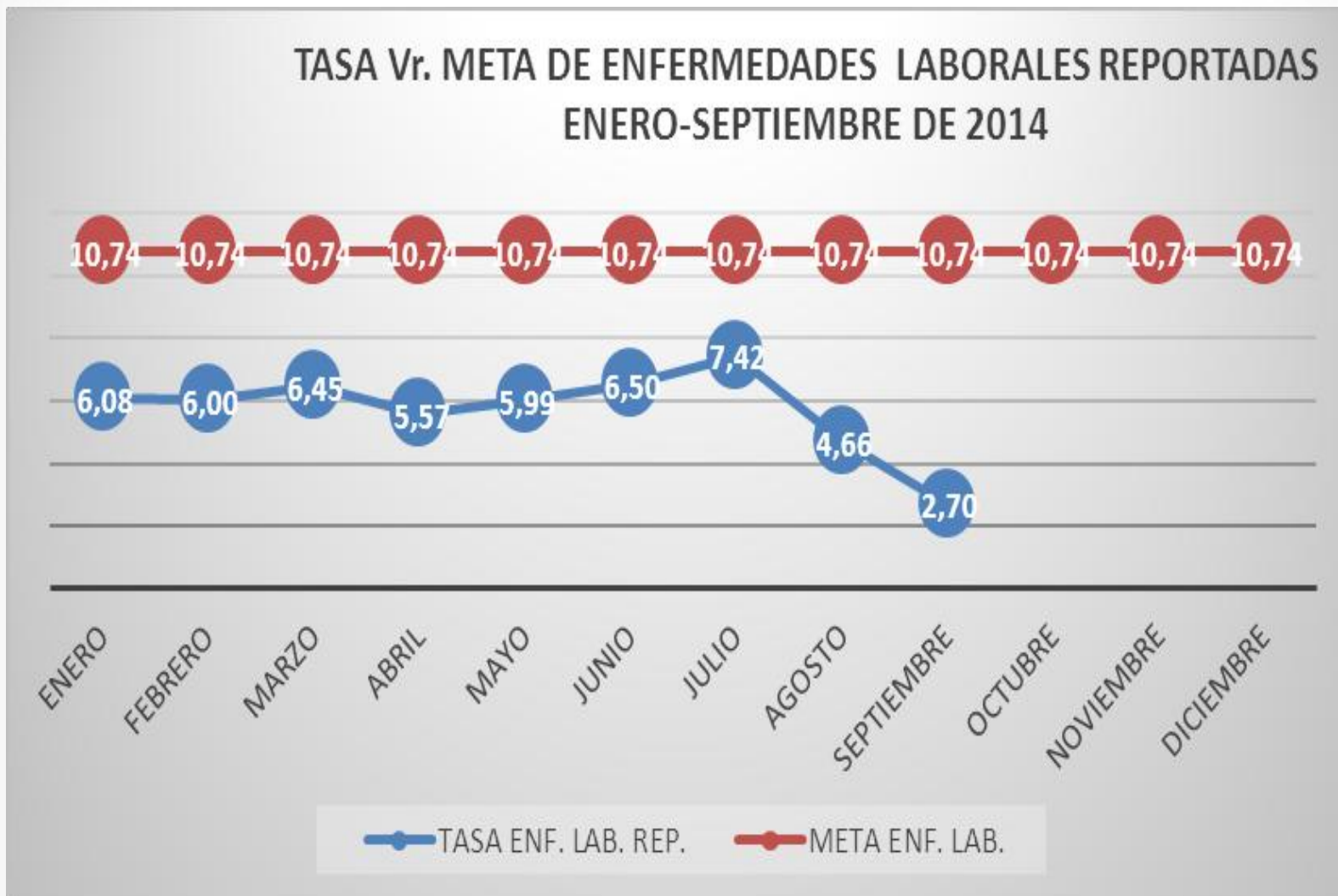
TASAS DE INCIDENCIA

ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES



TASAS DE ENFERMEDADES LABORALES

REPORTADAS



Fuente: VPYP

EVENTOS Y SINIESTRALIDAD ACUMULADA

POR SECTOR ECONÓMICO A SEPTIEMBRE 2014

SECTOR ECONÓMICO	No. EVENTOS	% Disminución frente año 2013
CONSTRUCCION	38.768	18%
AGRICULTURA	23.045	38%
MINERO	8.791	41%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	21.034	44%
MANUFACTURA	19.135	41%
COMERCIO	13.462	22%
ADMINISTRACION PUBLICA	8.921	70%
TRANSPORTE	5.195	32%

EVENTOS POR SECTOR ECONÓMICO

CON TRABAJADORES CON IBC MENOR A \$700.000 A SEPTIEMBRE 2014

SECTOR ECONÓMICO	EVENTOS 2014	No. TRABAJADORES CON IBC MENOR A \$700,000
CONSTRUCCION	43.105	42.885
AGRICULTURA, GANADERIA	25.618	23.273
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	23.607	23.260
MANUFACTURA	21.494	20.713
COMERCIO	15.022	14.877
ADMINISTRACION PUBLICA	10.098	9.885
MINERO	9.882	9.111
SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	6.640	6.480
TRANSPORTE	5.794	5.725

CONSIDERACIONES

- Al hacer el comparativo de la siniestralidad por Sector Económico del periodo Enero-Septiembre 2014 respecto al año 2013, se identificó una disminución de ésta, en donde el sector Construcción y Agricultura agrupan el 34% del total de los eventos
- El 96% de nuestra población siniestrada, corresponde a trabajadores con un ingreso base de cotización inferior a \$700.000 al SGRL, con la atención integral del siniestro en un 100% de acuerdo a la condición de salud del usuario, en aras de lograr la rehabilitación, readaptación, declaración de su pérdida de capacidad laboral y la protección de su núcleo familiar en caso de muerte.
- Positiva Compañía de Seguros S.A., busca garantizar la cobertura, hasta en los sectores de mayor siniestralidad, así como el acompañamiento social y reconocimiento de prestaciones económicas en el menor tiempo posible. Esto se evidencia en la atención de siniestros, en casos como El Colapso de la Torre 6 del Edificio Space en Medellín - La tragedia de la Mina de Amagá. Igualmente, en la asistencia de la población erradicadora de cultivos ilícitos, taxistas, bananeros, cortadores de caña y empleadas del servicio doméstico, entre otros.

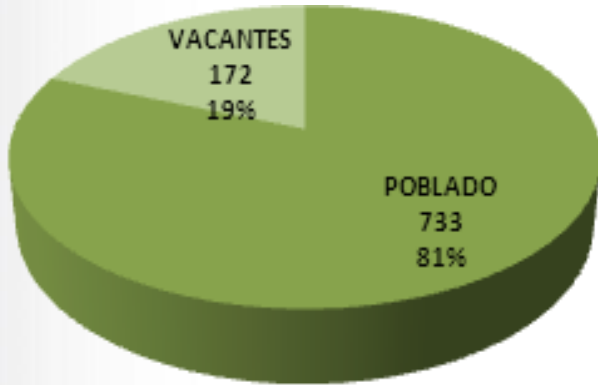




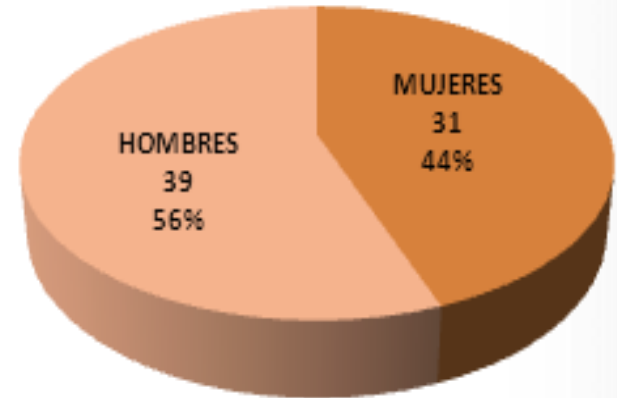
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PLANTA DE PERSONAL

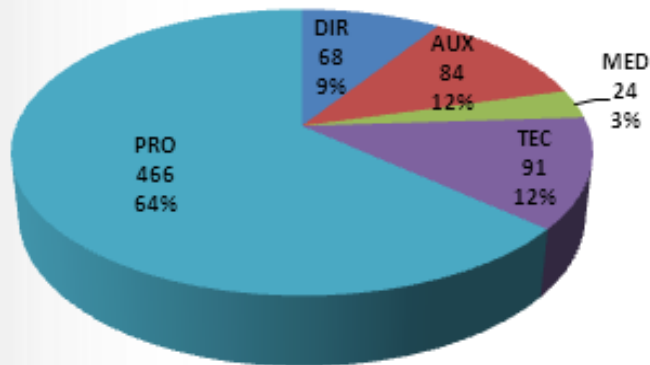
Distribución Planta de Personal



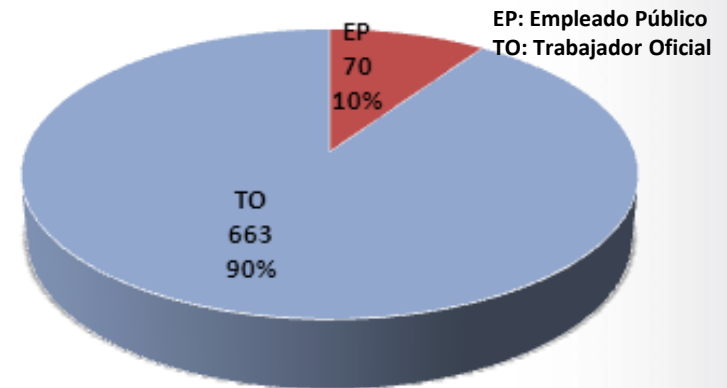
Ley de Cuotas / Nivel Directivo



Total Empleados
905



Distribución por Nivel Ocupacional



Distribución por Tipo de Vinculación

Fuente: Gerencia Talento Humano

BIENESTAR SOCIAL

DIMENSIONES	DISTRIBUCIÓN	CUMPLIMIENTO A SEPTIEMBRE
EMPRESARIAL	20%	10%
BIENESTAR PERSONAL	36,7%	29.99%
SALUD Y BIENESTAR	6,7%	6.66%
CULTURA	3,4%	3.33%
RECREATIVA	13,2%	9.99%
INFORMACIÓN	20%	20%
TOTAL	100%	79.97%

La cobertura de las actividades del programa de bienestar ha sido a Nivel Nacional, de una población de 732 colaboradores se dio cobertura a 592, impactando un porcentaje del 80.87%.

Fuente: Gerencia Talento Humano

CAPACITACIÓN DE PERSONAL

DIMENSIONES	DISTRIBUCIÓN	CUMPLIMIENTO A SEPTIEMBRE
ÉTICA	21,31%	21,31%
COGNITIVA	52,45%	47.66%
AFECTIVA	9,83%	9,83%
COMUNICATIVA	11,5%	6.57%
PSICOSOCIAL	4,91%	4,91%
total	100%	90.28%

- Ética: Capaz de tomar decisiones libres, responsables y autónomas.
- Cognitiva: Capaz de comprender y aplicar creativamente sus conocimientos de la interacción consigo mismo, los demás y el entorno.
- Afectiva: Capaz de expresar sus emociones y mantener buenas relaciones interpersonales.
- Comunicativa: Capaz de interactuar significativamente e interpretar mensajes con sentido crítico.
- Psicosocial: Capaz de percibir la calidad de vida dentro del contexto cultural de la compañía y el sistema de valores en el que vive.

Fuente: Gerencia Talento Humano

CRÉDITOS EDUCATIVOS

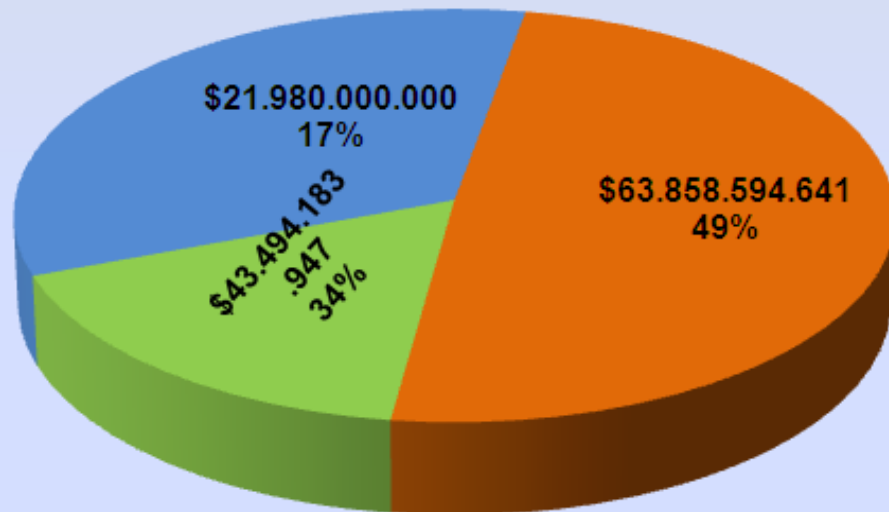
PROCESO	No	Valor (\$)
CRÉDITOS EDUCATIVOS	94	170.141.170
CONDONACIONES A CRÉDITOS	84	91.950.801

A partir de la celebración del pacto colectivo del día 07 de marzo de 2012, los trabajadores oficiales que lo hayan firmado y que además hayan cumplido por lo menos 6 meses continuos a servicio de la Compañía tendrán derecho a préstamos para matrícula de los trabajadores oficiales y sus hijos. Igualmente un porcentaje del valor del préstamo puede ser condonado, siempre y cuando se cumplan con las condiciones estipuladas en el Pacto.

Fuente: Gerencia Talento Humano

CONTRATACIÓN

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN
(DIRECTA O PÚBLICA: Procesos en Curso y Adjudicados)



- DIRECTA
- PÚBLICA - PROCESOS EN CURSO
- PÚBLICA - PROCESOS ADJUDICADOS

Total Plan de
Contratación
\$174.607

Valor Total
Contratado
\$107.353

Ejecución
61,48%

Millones de pesos

Fuente: VPFA - Positiva

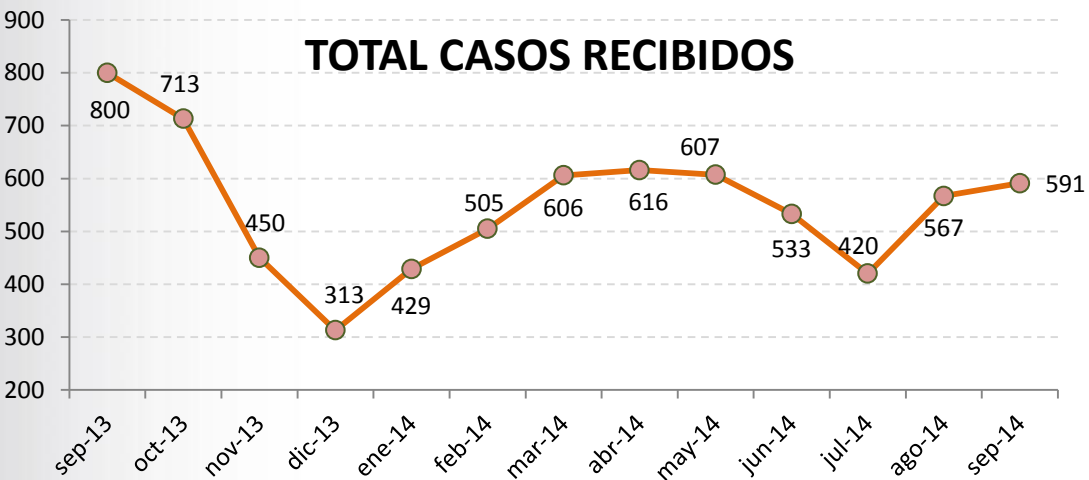
6

COMPORTAMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

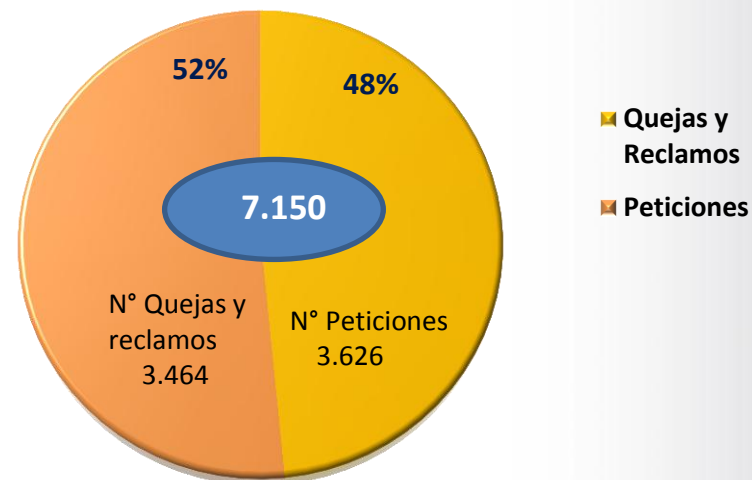
A SEPTIEMBRE DE 2014

COMPORTAMIENTO DE PQR's

A SEPTIEMBRE DE 2014



Distribución PQR

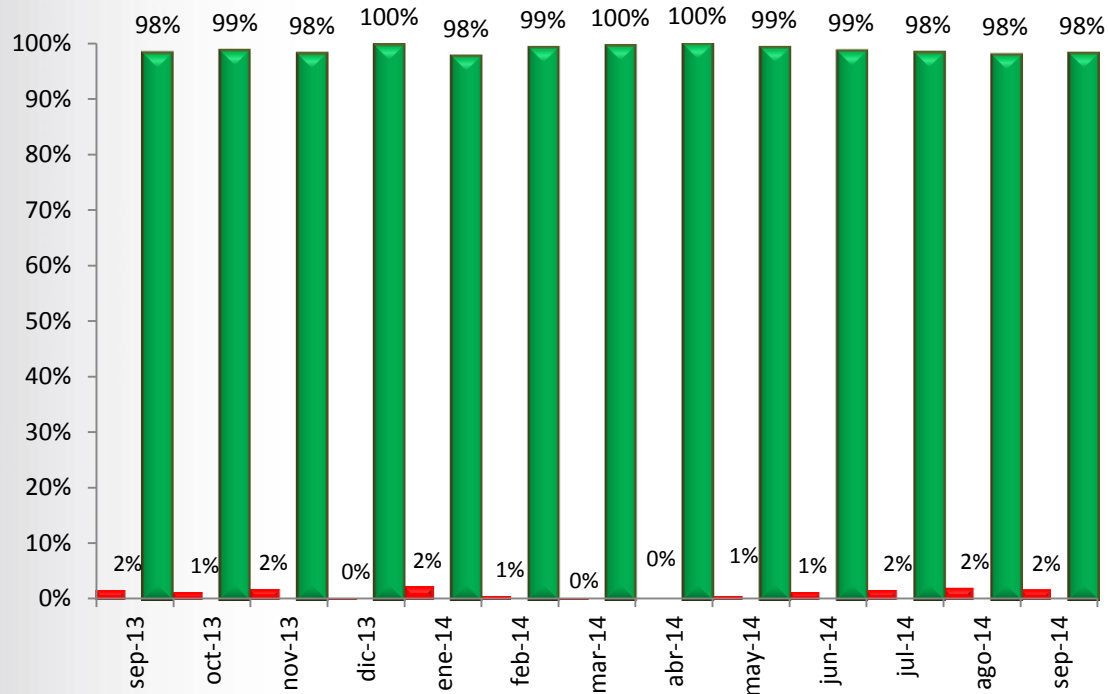


Para el período septiembre 2013-2014, se observa una disminución del 26% en el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los clientes, con un descenso en los casos presentados durante diciembre de 2013 atribuido a la estacionalidad típica del mes. El promedio de quejas mes fue de 550.

De los 7.150 casos recibidos el 52% corresponde a quejas y reclamos y el 48% a Peticiones.

Fuente: VPN - Positiva

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQR's



- El 99% de los casos se respondieron en términos: 10 días hábiles.
- **Medición satisfacción peticionarios:** Se realizó contacto telefónico a una muestra aleatoria de clientes, con periodicidad mensual, para conocer su satisfacción con las respuestas emitidas por POSITIVA a las Quejas y Reclamos y evaluar la efectividad y solución a la verdadera necesidad del cliente.
- De los hallazgos se generaron planes de acción.

■ % Atendidas fuera de términos

■ % Atendidas oportunamente

Fuente: VPFA - Positiva

5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

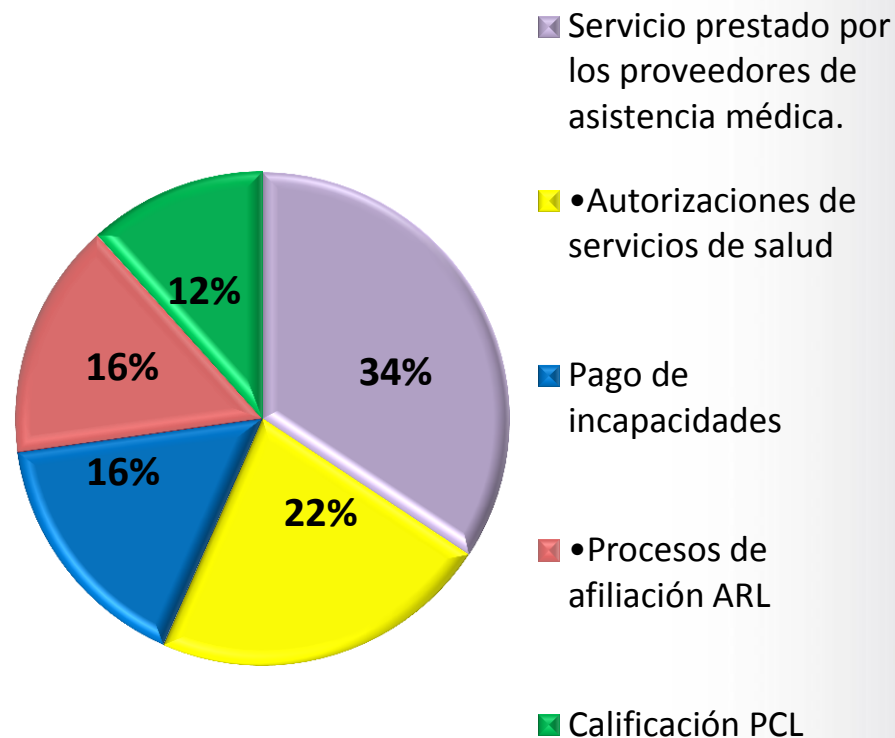
Las 5 primeras causas de reclamación de los clientes fueron:

- Servicio prestado por los proveedores de asistencia médica.
- Autorizaciones de servicios de salud.
- Pago de incapacidades.
- Proceso de afiliación ARL.
- Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral.

ACCIONES

Se implementaron planes de acción preventivos y de mejora, documentados en el SIG, enfocados al mejoramiento del servicio, desde el análisis del proceso y la perspectiva del cliente.

Top 5 quejas y reclamos



Fuente: VPFA - Positiva



PRINCIPALES RETOS

PRINCIPALES RETOS

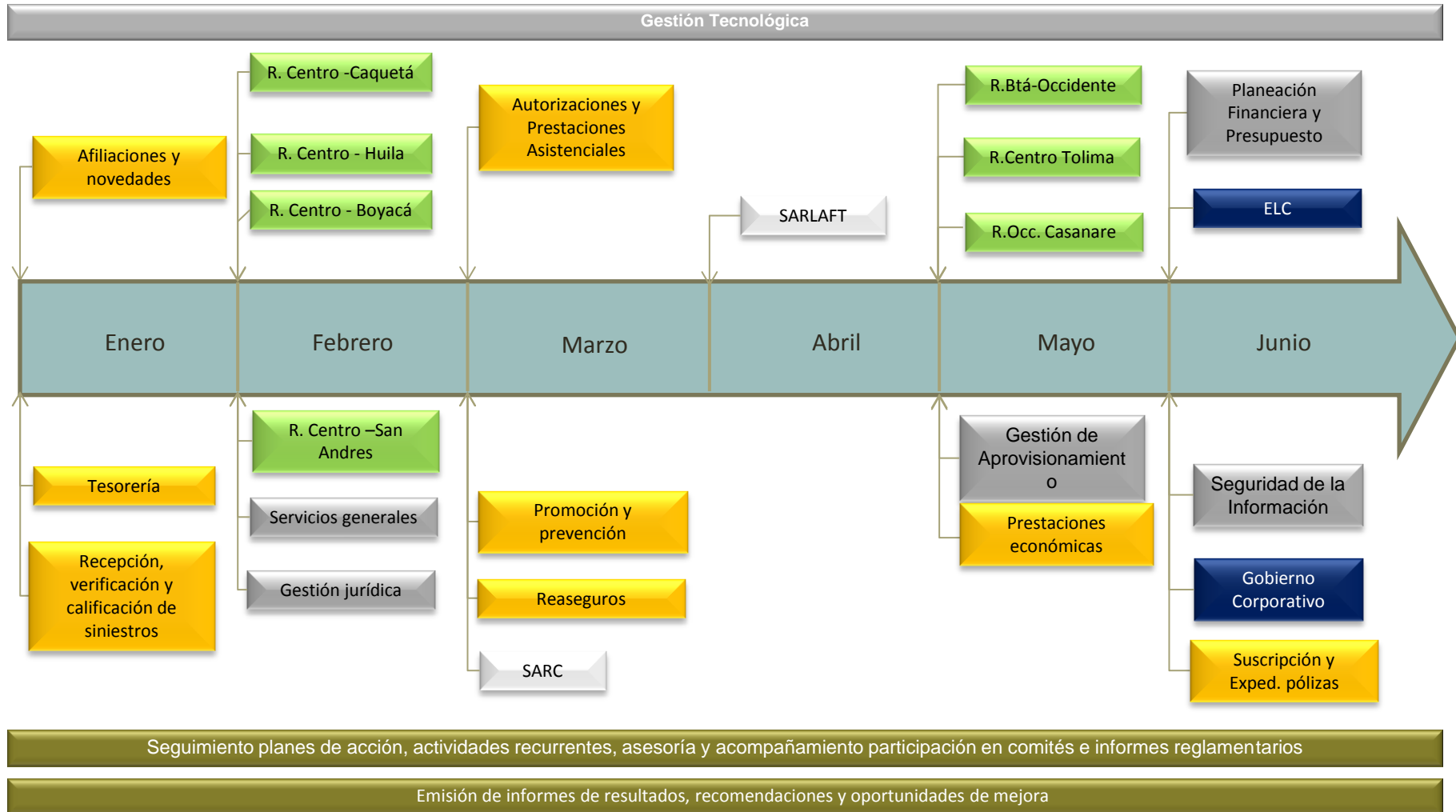
- ✓ Obtener una utilidad neta positiva.
- ✓ Lograr un índice combinado menor al 100%.
- ✓ Reducir indicador de siniestralidad .
- ✓ Minimizar gastos operacionales y administrativos.
- ✓ Cumplir presupuestos de ingresos por primas.
- ✓ Adoptar un mecanismo de compensación.



GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

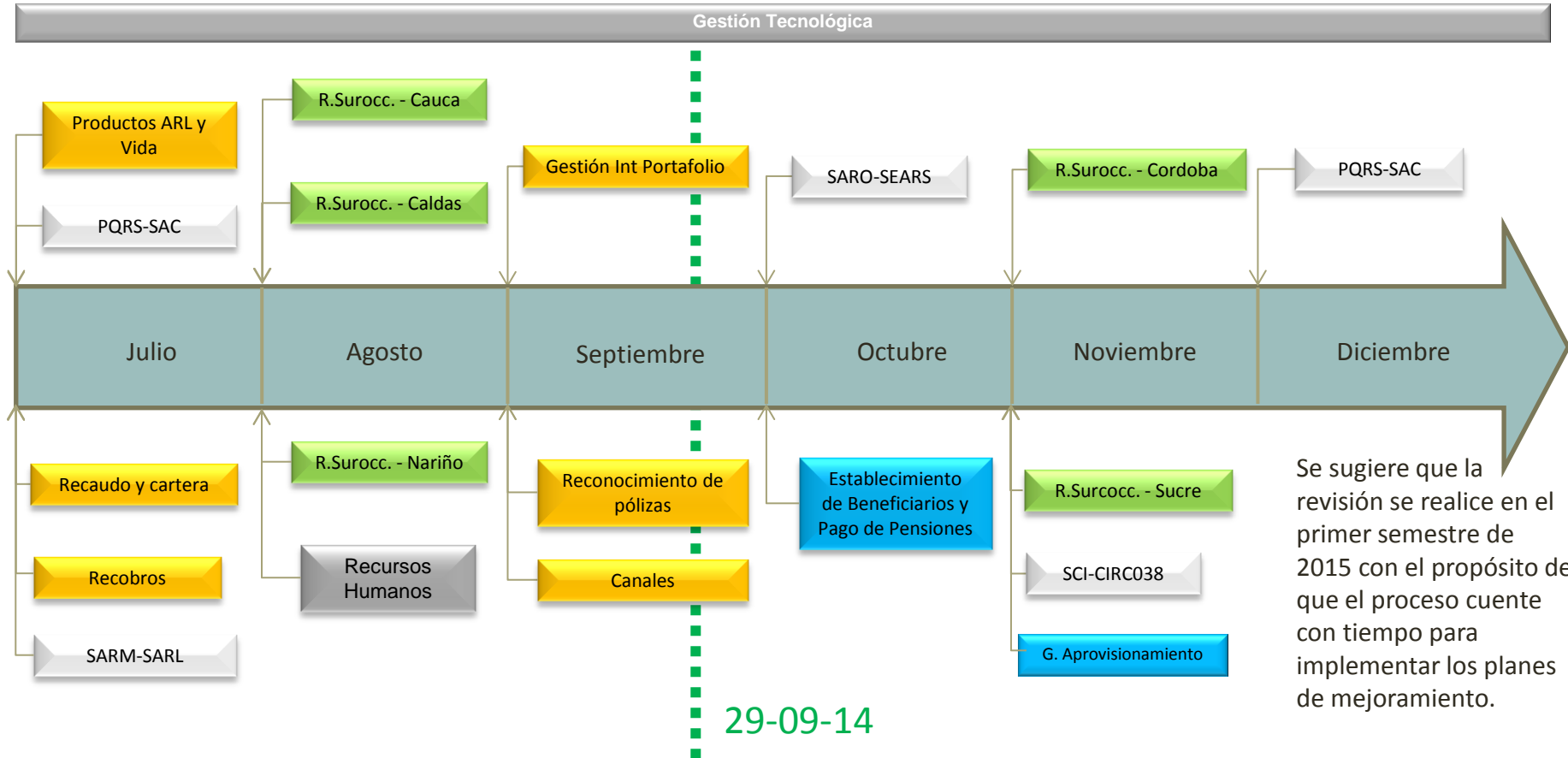
Plan de Auditoría Interna

Plan de trabajo 2014



Plan de Auditoría Interna

Plan de trabajo 2014 - Continuación



Se sugiere que la revisión se realice en el primer semestre de 2015 con el propósito de que el proceso cuente con tiempo para implementar los planes de mejoramiento.

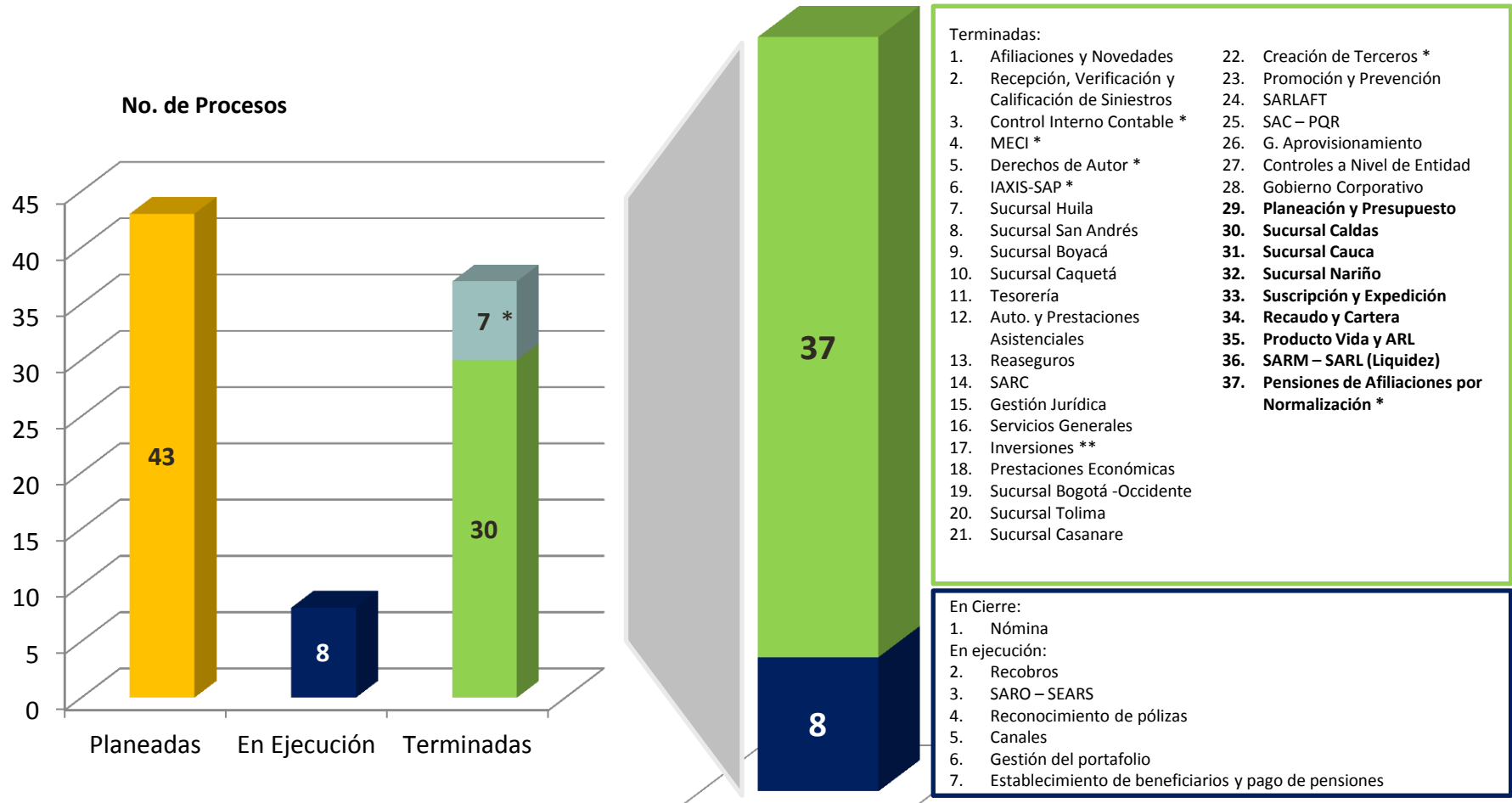
Seguimiento planes de acción, actividades recurrentes, asesoría y acompañamiento participación en comités e informes reglamentarios

Emisión de informes de resultados, recomendaciones y oportunidades de mejora

1. Auditorías a septiembre de 2014

Avance plan de auditoría 2014

Procesos



* Auditorías especiales

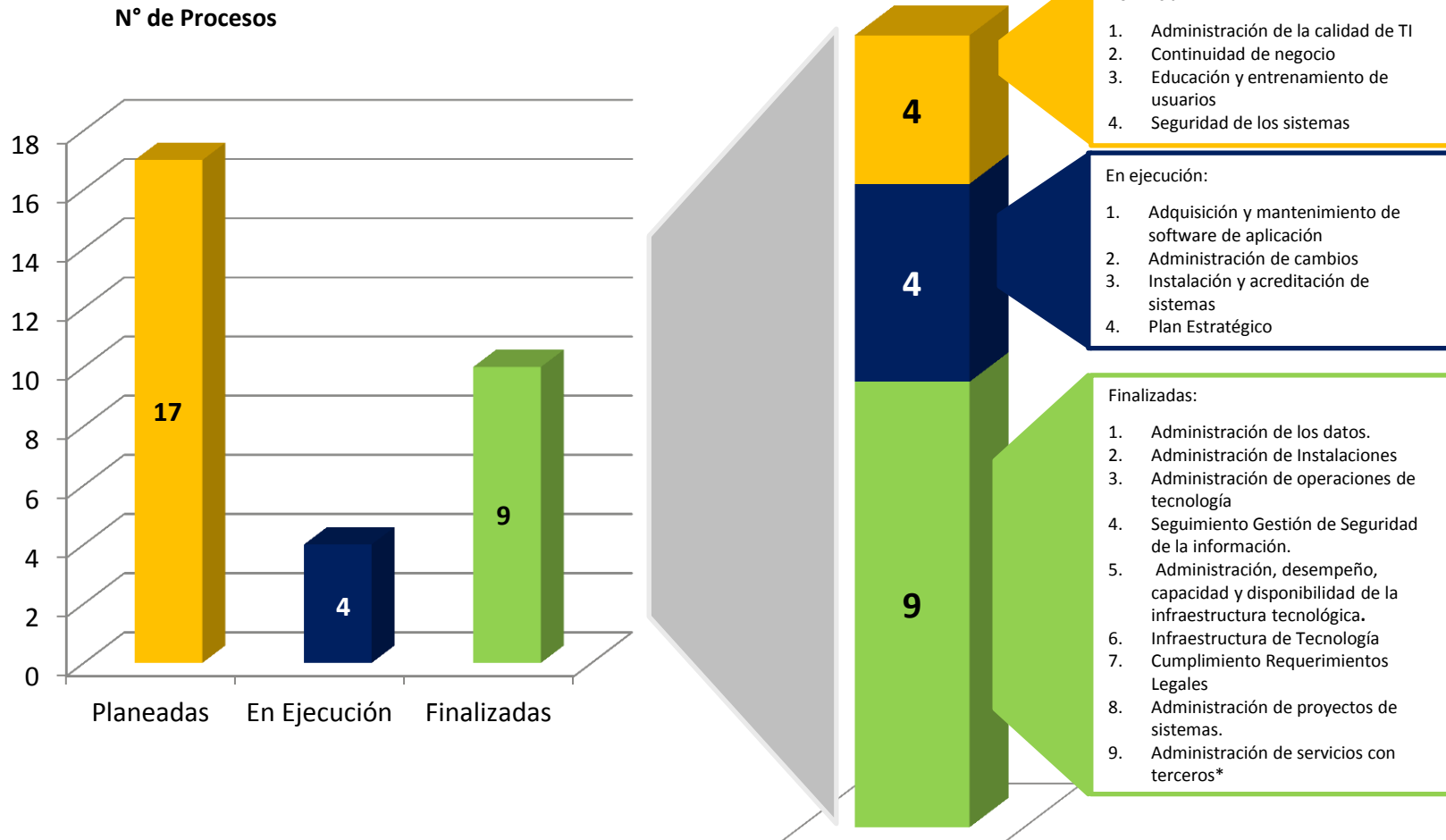
** Trabajo especial

Detalle de las auditorías

Auditorías Integrales

Avance plan de auditoría 2014

Tecnología



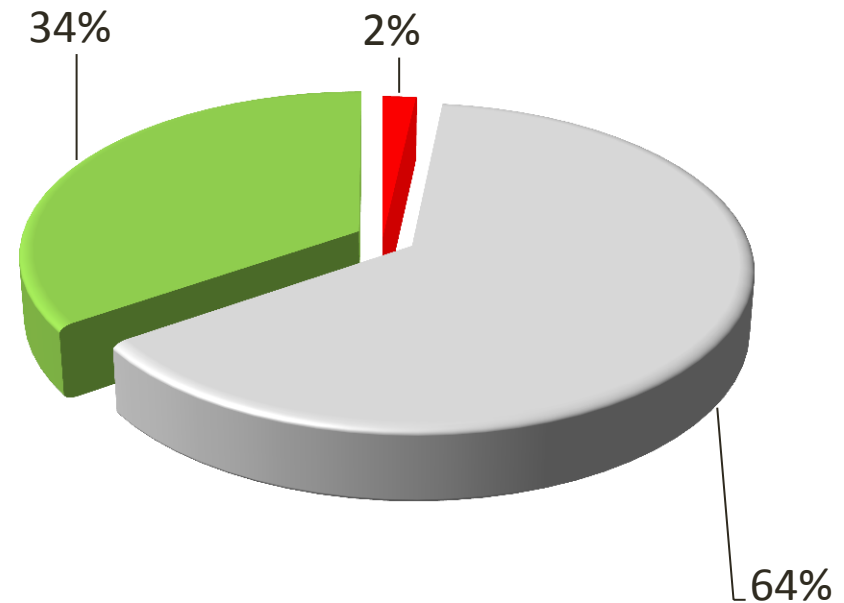
*Los resultados se presentaron con la auditoría de Gestión de Aprovisionamiento

2. Planes de Acción

Planes de Acción

Estado actual

Al 30 de septiembre de 2014 el estado de los planes de acción es el siguiente:



3. Resultados seguimiento Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República

Resultados avance a 30 de septiembre de 2014

Estado de hallazgos por Responsable

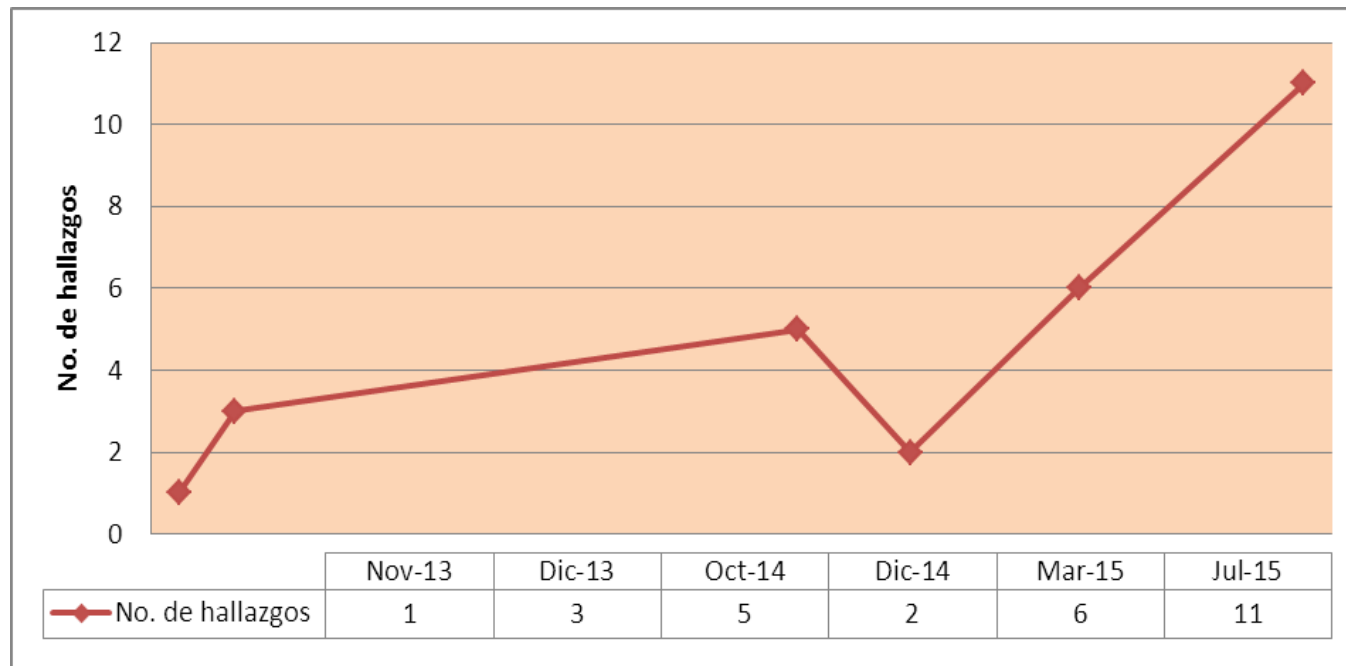
Responsable	Vigencia 2011			Vigencia 2012			Actuación Especial			Vigencia 2013			Total consolidado de hallazgos		
	No.	A	P	No.	A	P	No.	A	P	No.	A	P	No.	Atendidos	En proceso de atención
Secretaría General				1	1								1	1	0
Oficina de Estrategia y Desarrollo				1	1								1	1	0
Vicepresidencia de Inversiones													0	0	0
Vicepresidencia Técnica							2		2	2		2	4	0	4
Vicepresidencia de Promoción y Prevención	1		1	1	1					1		1	3	1	2
Vicepresidencia de Operaciones	1		1	5	5					1		1	7	5	2
Vicepresidencia Financiera y Administrativa				9	9					10		10	19	9	10
Vicepresidencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1		1	1	1					1		1	3	1	2
Vicepresidencia de Negocios				3	3								3	3	0
Hallazgos compartidos: Viceoperaciones, Vicefinanciera, Vicetics, Vicetécnica, Secretaría General, Vicepresidencia de PyP, Oficina de Estrategia y Desarrollo.	1		1	2	2		1		1	6		6	10	2	8
Total	4	0	4	23	23	0	3	0	3	21		21	51	23	28

A: Atendidos
P. Pendientes

Resultados avance a 30 de septiembre de 2014

Fecha de vencimiento de los hallazgos

A 30 de septiembre de 2014, están pendientes por atender 28 hallazgos, cuya fecha de finalización esta programada así:



El grado de cumplimiento esta en 94% frente a lo programado al 30 de septiembre de 2014, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

GRACIAS POR SU ASISTENCIA



Estrategia, diseño, comercialización y administración de seguros de personas, control y seguimiento de la prestación del servicio en Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y servicios de promoción y prevención, en Casa Matriz, Regionales Centro y Oriente y Sucursales Santander y Cundinamarca .