

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2010

Empieza hoy un mejor mañana



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



COMITÉ DE PRESIDENCIA

GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

CARMENZA DEVIA VALDERRAMA
Vicepresidenta Comercial

ALVARO HERNAN VELEZ MILLAN
Vicepresidente de Promoción y Prevención

HERNAN EDINSON CASTILLO LINARES
Vicepresidente Técnico

CLAUDIA EUGENIA GOMEZ ECHEVERRY
Vicepresidenta Financiera y Administrativa

CAMILO DIAZ TAFUR
Vicepresidente de Operaciones

EDUARDO HOFMANN PINILLA
Secretario General

OLGA SANABRIA AMIN
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

ERNESTO CAICEDO NEIRA
Jefe de Oficina de Gestión Integral del Riesgo

INES MANCIPE SILVA
Jefe de Oficina de Control Interno

ORLANDO GOMEZ
Jefe de Oficina de Control Disciplinario

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

OLGA SANABRIA AMIN
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

VICTOR VEGA COGOLLOS
Profesional Especializado
PLANEACION ESTRATEGICA

MARIA DEL PILAR RUIZ
Profesional
PLANEACION ESTRATEGICA

EDUARDO A. GALLO
Profesional Especializado
MEJORAMIENTO CONTINUO

SANDRA MOGOLLON
Profesional Especializado
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

CATALINA ROZO
Profesional Especializado
SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

JULIO JAIME SABOYA
Profesional
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

CAROLINA MORALES
Profesional
MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

EDWIN FLOREZ
Profesional
ANALISIS ESTADISTICO

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
1. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA.....	6
<i>RESULTADO ECONOMICO Y FINANCIERO DEL EJERCICIO</i>	6
<i>RESERVAS TECNICAS</i>	9
2. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES	10
<i>AFILIACION Y PRIMAS ARP</i>	10
<i>POLIZAS DE VIDA</i>	14
<i>ATENCION EN PROMOCION Y PREVENCION</i>	16
<i>REPORTE ATEP</i>	17
<i>SINIESTROS PAGADOS POR ARP Y VIDA INDIVIDUAL</i>	20
<i>SATISFACCION DEL CLIENTE</i>	21
3. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	22
<i>PROCESOS DE DECISION DE PRESTACIONES ECONOMICAS</i>	22
<i>MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS INTEGRALES DE GESTION</i>	25
4. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA DE INNOVACION, CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	26
<i>PLAN DE CAPACITACION</i>	26
<i>SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGIA</i>	27
5. OTROS ASPECTOS	28
<i>SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACION Y OPERACIONES</i>	28
<i>SISTEMAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO</i>	29
<i>EVOLUCION PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD</i>	35
6. ANEXOS	36
<i>RESULTADOS BALANCED SCORECARD 2010.....</i>	36
<i>CALIFICACION BALANCED SCORECARD 2010 REGIONAL Y SUCURSAL</i>	39



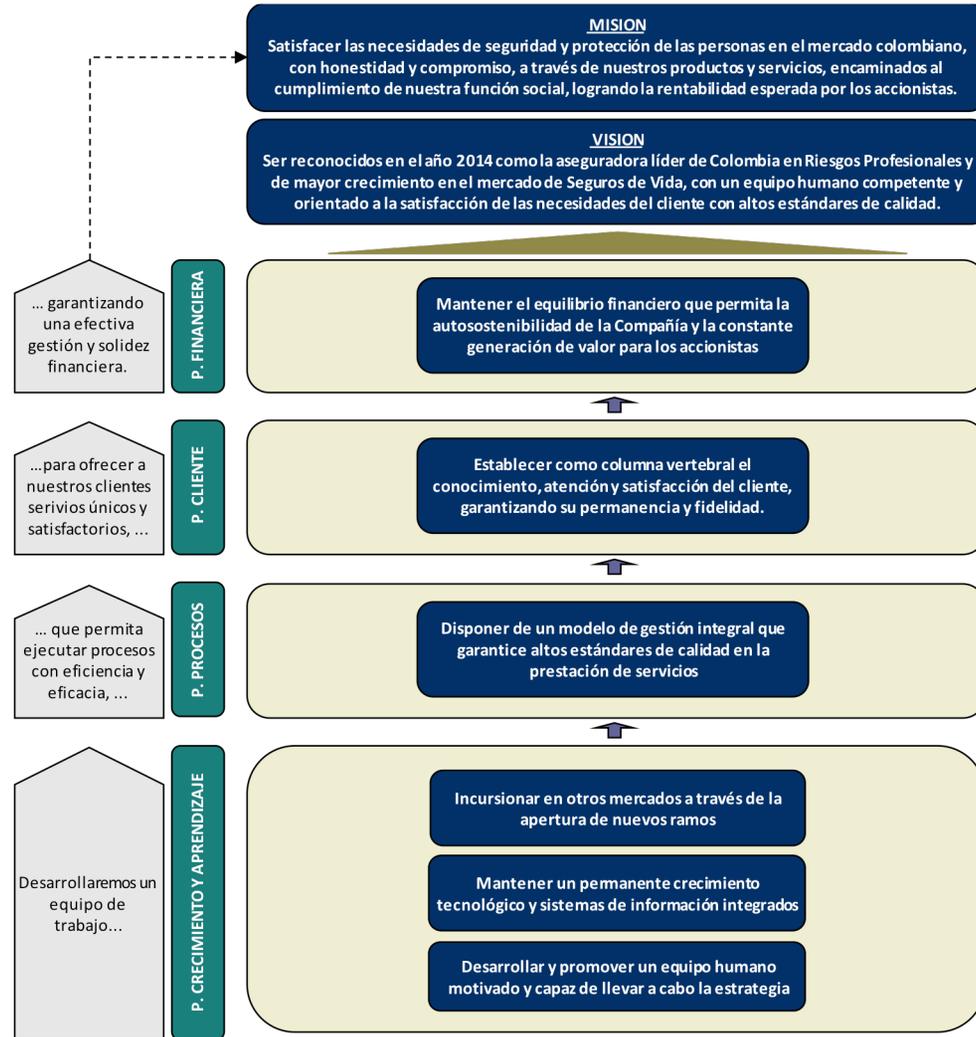
INTRODUCCION

POSITIVA Compañía de Seguros S.A. para el año 2010 y enmarcado en las perspectivas estratégicas del Balanced Scorecard, definió 6 lineamientos estratégicos alineados a su misión y visión (Ver diagrama de la derecha), los cuales, en el desarrollo de este informe son evaluados por medio del análisis estadístico y el comportamiento de las variables críticas de la compañía, identificando el cumplimiento de las metas establecidas para el año 2010.

Las tendencias del sector asegurador tuvieron gran relevancia en los resultados de la compañía en el año 2010 y en la formulación de la estrategia para el periodo 2011 a 2014. De acuerdo con el informe de cierre de año presentado por FASECOLDA, el sector asegurador mejoró en su resultado operacional causado por una disminución de la siniestralidad y una mayor eficiencia administrativa.

En el año 2010 el sector creció un 7% en el ingreso de primas emitidas respecto al año 2009. En el año 2010 generó \$12,2 billones de ingresos por primas emitidas, de los cuales, \$6,7 billones corresponden a seguros generales y \$5,5 billones a seguros de vida y seguridad social.

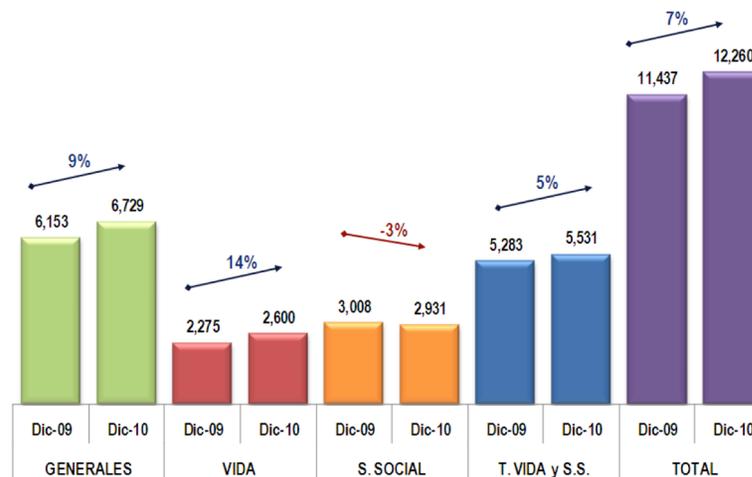
Durante el año la siniestralidad incurrida del sector asegurador representó el 61% de las primas devengadas, lo cual, refleja una disminución respecto al 65% de siniestralidad incurrida del año 2009.



El resultado operativo o técnico del año muestra que el sector asegurador obtuvo una pérdida operativa de -\$901 mil millones, que refleja una recuperación respecto al año 2009, donde el sector asegurador obtuvo pérdida técnica u operativa de -\$1,12 billones.

La pérdida operativa o técnica del sector fue compensada por las utilidades obtenidas de las inversiones financieras de las compañías aseguradoras, con lo cual, el sector obtuvo una utilidad neta de \$1,36 billones, es decir, un 10,7% de crecimiento respecto al año 2009.

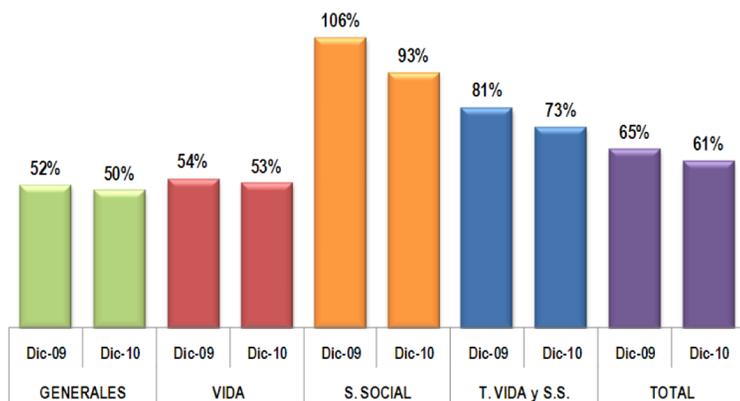
Gráfica. Comparativo de las Primas Emitidas del Sector Asegurador 2009 - 2010



FUENTE: Fasesolda – Cifras de la Industria 2010

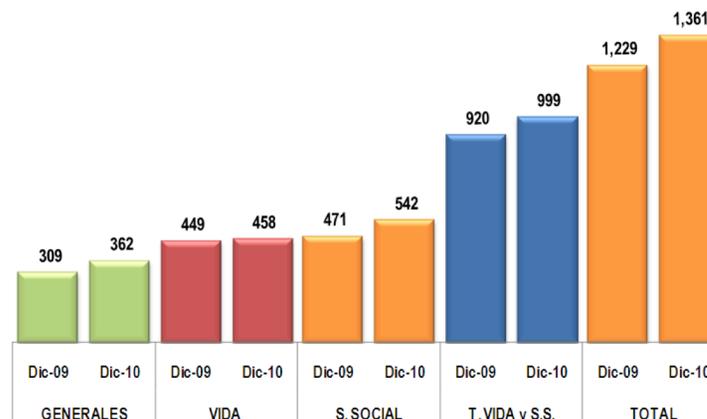
Cifras en Miles de Millones de \$

Gráfica. Comparativo de la Siniestralidad Incurrida del Sector Asegurador 2009 – 2010



FUENTE: Fasesolda – Cifras de la Industria 2010

Gráfica. Comparativo del Resultado Neto del Sector Asegurador 2009 - 2010



FUENTE: Fasesolda – Cifras de la Industria 2010

Cifras en Miles de Millones de \$

1. ANÁLISIS DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA

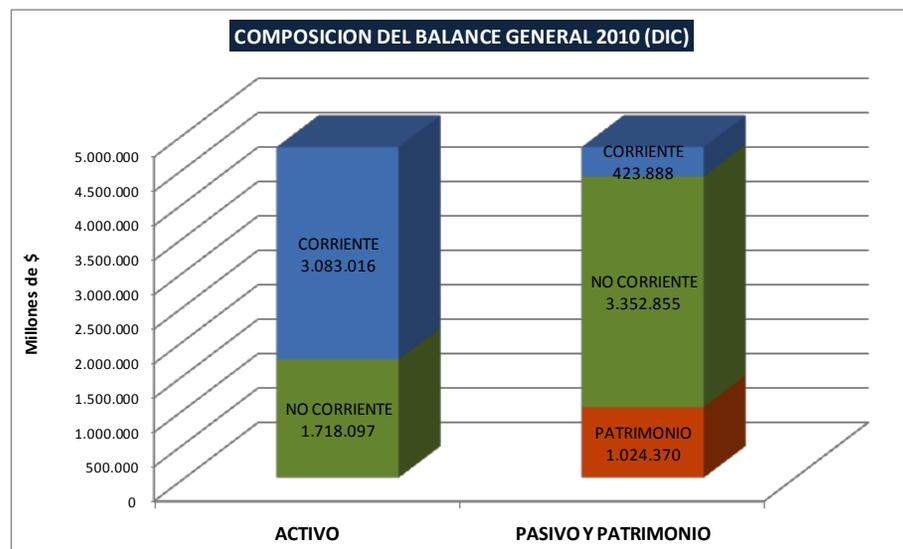
RESULTADO ECONOMICO Y FINANCIERO DEL EJERCICIO

El Estado de Resultados de la compañía muestra un resultado técnico (utilidad operacional) de \$148.626,7 millones, el cual, se refleja en un Índice Combinado de 0,60, generando utilidad operativa o resultado técnico positivo. Este resultado fue logrado además de los ingresos de las primas emitidas, por una mayor liberación de reservas que compensó el gasto de la siniestralidad (pago de siniestros y constitución de reservas).

SINIESTRALIDAD NETA	=	$\frac{\text{SINIESTROS INCURRIDOS}}{\text{PRIMAS DEVENGADAS}}$	=	$\frac{80.887}{368.145}$	=	0,22
RATIO DE COMISIONES (NETO)	=	$\frac{\text{COSTO DE COMISIONES NETO}}{\text{PRIMAS DEVENGADAS}}$	=	$\frac{6.940}{368.145}$	=	0,02
RATIO DE GASTOS (NETO)	=	$\frac{\text{GASTOS GENERALES}}{\text{PRIMAS DEVENGADAS}}$	=	$\frac{131.692}{368.145}$	=	0,36
INDICE COMBINADO					=	0,60

En cuanto al resultado no operacional, las inversiones financieras generaron una utilidad de \$356.639,5 millones, los gastos no operacionales fueron \$438.116,2 millones, y por impuesto a la renta se generaron \$36.522,1 millones, lo que, sumado al resultado técnico generó un resultado neto del ejercicio de \$30.627,9 millones.

RESULTADOS DEL EJERCICIO DE LA COMPAÑÍA (AÑO 2010)	
	MILLONES DE \$
PRIMAS EMITIDAS	\$333.189,4
PRIMAS DEVENGADAS [Primas Emitidas – Primas Cedidas + Movimiento Reservas (Especial + Dev. Siniest + Matemática Vida) - Amortización Costos de Contratos No Proporcionales (X/L)]	\$368.145,3
SINIESTROS PAGADOS * (*Sin incluir Pago de Mesadas Pensionales)	\$165.856,5
SINIESTROS INCURRIDOS (Siniestros Pagados + Movimiento Reservas Siniestros + Movimiento Reserva Matemática ARP)	\$80.886,5
OTROS COSTOS DE SEGUROS	\$37.118,1
GASTOS DE OPERACION	\$101.514,0
RESULTADO TECNICO	\$148.626,7
UTILIDAD DE INVERSIONES FINANCIERAS	\$356.639,5
PAGO DE MESADAS PENSIONALES	\$214.938,4
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	\$223.177,8
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	\$67.150,0
RESULTADO NETO	\$30.627,9



El Balance General con corte a 31 de diciembre de 2010 muestra un activo total de \$4.801.112,8 millones, un pasivo total de \$3.776.743,3 millones y un patrimonio de \$1.024.369,6 millones. Este resultado refleja que la compañía cuenta con un capital de trabajo neto o fondo de maniobra de \$2,65 billones.

Respecto al año 2009, en el cierre del año 2010 se identifica un aumento en el coeficiente de liquidez debido a un mayor porcentaje de disminución en el pasivo corriente (disminución del 23,8%). El coeficiente de liquidez paso de de 5,76 en diciembre de 2009 a 7,27 en diciembre de 2010, lo cual, indica que la compañía cuenta con suficiencia y liquidez (\$3.083.016 millones) para pagar y responder por las obligaciones a corto plazo (\$423.888 millones).

$$\text{COEFICIENTE DE LIQUEZ} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{3.083.016}{423.888} = 7,27$$

La compañía en el año generó una rentabilidad financiera del 3%. Esto indica, que la inversión realizada por los accionistas de la compañía (patrimonio de \$1,02 billones) ha sido rentable en un 3% y la capacidad de generar beneficios de la inversión realizada es positiva (utilidad de \$30.628 millones).

$$\text{ROE} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}} = \frac{30.628}{1.024.370} = 2,99\%$$

Los resultados del año muestran una rentabilidad económica del 0,64% con un activo de \$4,8 billones. Esto indica, que esta es la capacidad que tiene la compañía de generar beneficios de los activos comprometidos en la actividad.

$$\text{ROA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \frac{30.628}{4.801.113} = 0,64\%$$

Es importante que la compañía para el año 2011 mantenga un aumento de la rentabilidad, para lo cual, se recomienda:

- *Buscar reducir los gastos por siniestros y constitución de reservas, y a su vez, aumentar la liberación de las reservas, con lo cual, se puede lograr aumentar el resultado técnico.*
- *Buscar reducir el activo que sea innecesario para la actividad de la compañía sin disminuir el beneficio.*
- *Mejorar la eficiencia de los activos actuales*
- *Invertir en activos que rindan más que el costo del patrimonio neto y pasivo.*
- *Buscar aumentar los rendimientos financieros del portafolio*

La compañía ha presentado durante el año 2010 un correcto nivel de solvencia, el cual, se mantuvo constante y se ve representado en mayor proporción por el rendimiento de las inversiones financieras.

$$\text{NIVEL DE SOLVENCIA} = \frac{\text{ACTIVO}}{\text{PASIVO NO CORRIENTE} + \text{PASIVO CORRIENTE}} = \frac{4.801.113}{3.776.743} = 1,27$$

$$\text{COEFICIENTE DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO (No incluye Reservas Técnicas)}}{\text{PATRIMONIO NETO} + \text{PASIVO (No incluye Reservas Técnicas)}} = \frac{99.855}{1.124.224} = 0,09$$

$$\text{CALIDAD DE LA DEUDA} = \frac{\text{PASIVO CORRIENTE (No incluye Reservas Técnicas)}}{\text{PASIVO (No incluye Reservas Técnicas)}} = \frac{62.833}{99.855} = 0,63$$

$$\text{GRADO DE AUTONOMIA}^{(1)} = \frac{\text{PATRIMONIO NETO}}{\text{PASIVO (No incluye Reservas Técnicas)}} = \frac{1.024.370}{99.855} = 10,26$$

$$\text{GRADO DE AUTONOMIA}^{(2)} = \frac{\text{PATRIMONIO NETO}}{\text{PATRIMONIO NETO} + \text{PASIVO (No incluye Reservas Técnicas)}} = \frac{1.024.370}{1.124.224} = 0,91$$

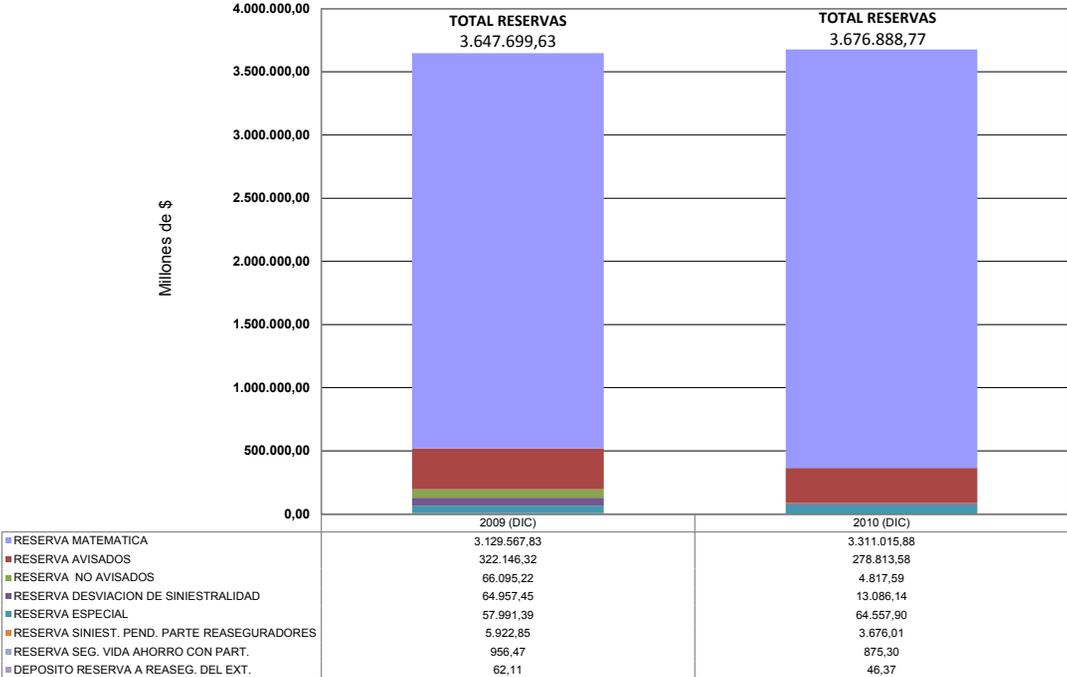
Sin incluir las reservas técnicas, se refleja que la compañía tiene un buen equilibrio de endeudamiento, debido a que solo el 9% de sus fuentes de financiación corresponden a pasivos, es decir a fuentes externas, mientras que el 91% de sus fuentes de financiación corresponde al patrimonio (demuestra mayor autonomía)⁽²⁾, el cual, es 10,26 veces el valor de los recursos ajenos (pasivo)⁽¹⁾.

El análisis de la Calidad de la Deuda muestra que del total del pasivo (sin incluir reservas técnicas), el 63% corresponde a pasivo de corto plazo.

RESERVAS TECNICAS

POSITIVA Compañía de Seguros S.A. cuenta con \$3,67 billones de reservas para atender los gastos presentes y futuros de sus obligaciones contraídas en virtud de su actividad como entidad aseguradora.

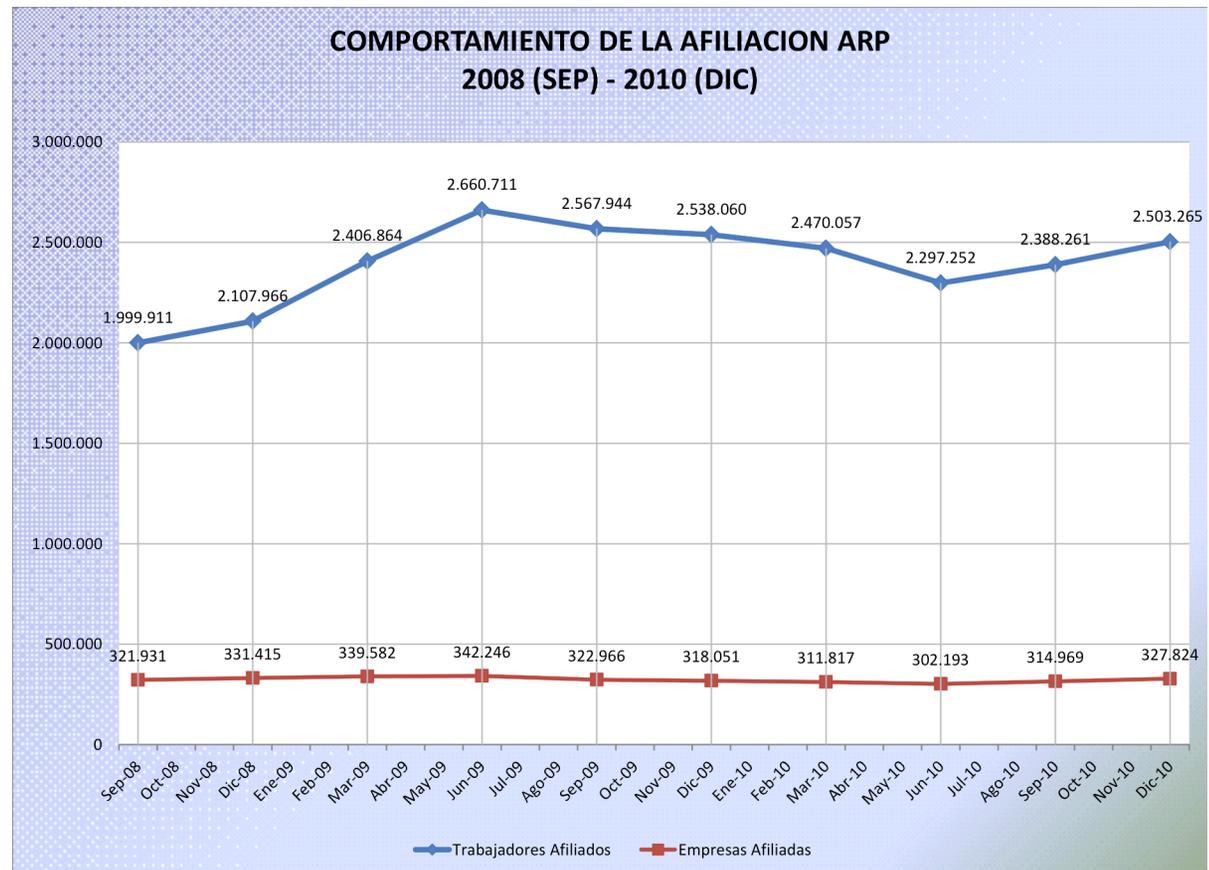
**COMPOSICION DE LAS RESERVAS TECNICAS
2009 (DIC) - 2010 (DIC)**

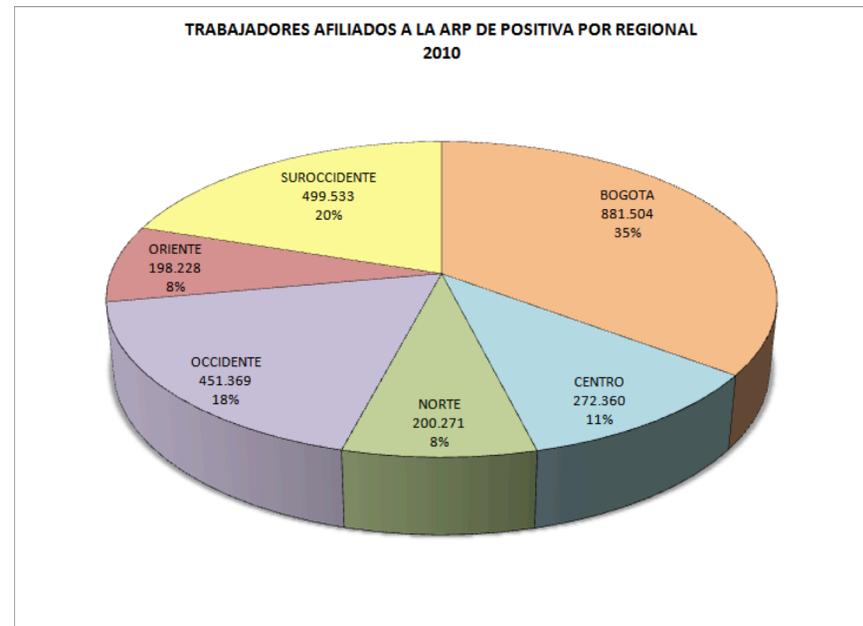
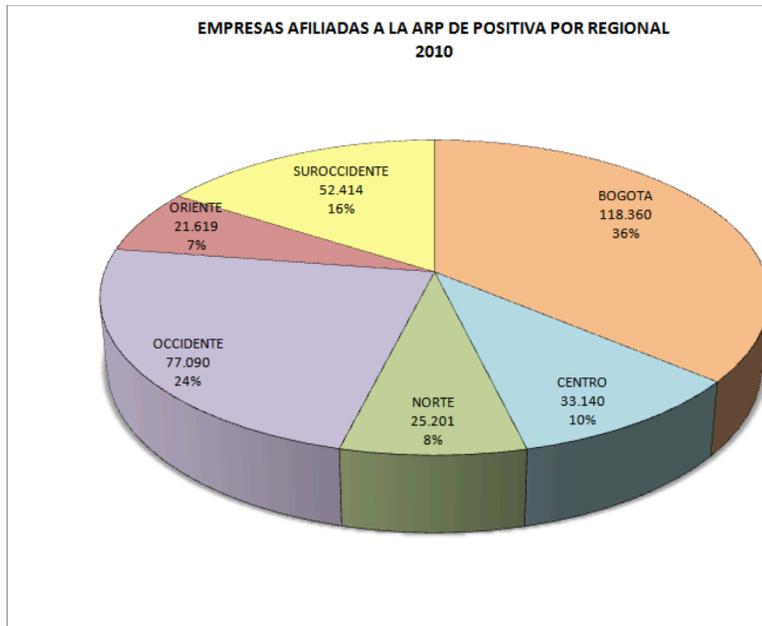


2. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA DE CLIENTES

AFILIACION Y PRIMAS ARP

La ARP de la compañía cerró el año 2010 con 2.503.265 trabajadores y 327.824 empresas afiliadas. Esto representa un crecimiento del 25,2% en el número de trabajadores afiliados respecto al inicio de la compañía en septiembre de 2008.





En las regionales Bogotá, Occidente y Suroccidente se concentra el mayor volumen de afiliados a la ARP de la compañía

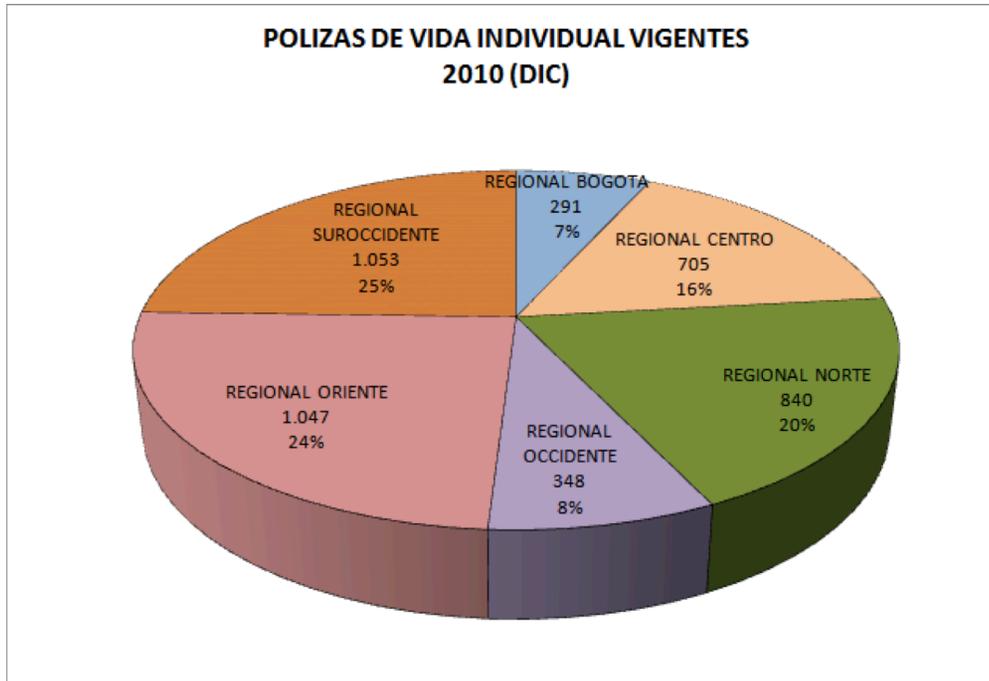
AFILIADOS ARP POR DEPARTAMENTO (DIC 2010)							
REGIONAL	DEPARTAMENTO	TRABAJADORES				EMPRESAS	
		Independientes	Dependientes	TOTAL	%	No.	%
BOGOTA	BOGOTA	44.443	837.061	881.504	35,2%	118.360	36,1%
	AMAZONAS	168	2.714	2.882	0,1%	390	0,1%
	BOYACA	1.310	48.820	50.130	2,0%	7.401	2,3%
	CAQUETA	620	13.899	14.519	0,6%	1.574	0,5%
	CUNDINAMARCA	2.300	58.163	60.463	2,4%	9.612	2,9%
	GUAINIA	74	494	568	0,0%	46	0,0%
	GUAVIARE	42	1.112	1.154	0,0%	196	0,1%
	HUILA	2.202	35.735	37.937	1,5%	4.348	1,3%
	META	494	52.770	53.264	2,1%	3.343	1,0%
	SAN ANDRES	85	7.236	7.321	0,3%	921	0,3%
CENTRO	TOLIMA	595	43.107	43.702	1,7%	5.245	1,6%
	VAUPES	0	83	83	0,0%	25	0,0%
	VICHADA	0	337	337	0,0%	39	0,0%
	ATLANTICO	1.306	68.494	69.800	2,8%	9.449	2,9%
	BOLIVAR	1.263	52.954	54.217	2,2%	6.816	2,1%
	CESAR	2.157	27.472	29.629	1,2%	3.413	1,0%
	GUAJIRA	635	16.307	16.942	0,7%	1.506	0,5%
	MAGDALENA	851	28.832	29.683	1,2%	4.017	1,2%
	ANTIOQUIA	3.667	402.408	406.075	16,2%	71.210	21,7%
	CHOCO	313	6.055	6.368	0,3%	755	0,2%
OCCIDENTE	CORDOBA	1.124	22.418	23.542	0,9%	3.174	1,0%
	SUCRE	651	14.733	15.384	0,6%	1.951	0,6%
	ARAUCA	1.398	6.475	7.873	0,3%	1.022	0,3%
ORIENTE	CASANARE	1.241	19.337	20.578	0,8%	2.028	0,6%
	NORTE DE SANTANDER	1.250	50.075	51.325	2,1%	5.238	1,6%
	SANTANDER	3.309	115.143	118.452	4,7%	13.331	4,1%
	CALDAS	953	39.464	40.417	1,6%	7.481	2,3%
SUROCCIDENTE	CAUCA	913	40.033	40.946	1,6%	3.437	1,0%
	NARIÑO	3.160	30.141	33.301	1,3%	3.407	1,0%
	PUTUMAYO	857	6.337	7.194	0,3%	1.074	0,3%
	QUINDIO	417	26.751	27.168	1,1%	4.096	1,2%
	RISARALDA	342	58.574	58.916	2,4%	6.947	2,1%
	VALLE	7.655	283.936	291.591	11,6%	25.972	7,9%
	TOTAL	85.795	2.417.470	2.503.265		327.824	

Las sucursales que registran el mayor número de trabajadores afiliados son Bogotá, Antioquia y Valle, las cuales suman el 63% de los trabajadores afiliados a la ARP de la compañía.

En el año 2010 la producción de primas emitidas de ARP fue de \$341.477,9 millones, lo cual, representa una ejecución del 106% respecto a los \$322.037,1 millones presupuestados de ingresos por primas de ARP para el año 2010.

REGIONAL	DEPARTAMENTO	PRIMAS ARP PRESUPUESTADAS 2010	PRODUCCION PRIMAS ARP 2010	% PART	% EJEC.
BOGOTA	BOGOTA	119.670.864.215	127.127.314.060	37,2%	106,2%
	TOTAL REGIONAL BOGOTA	119.670.864.215	127.127.314.060	37,2%	106,2%
CENTRO	AMAZONAS	427.126.536	757.847.427	0,2%	177,4%
	BOYACA	8.238.228.769	16.395.968.110	4,8%	199,0%
	CAQUETA	2.052.417.037	2.026.808.948	0,6%	98,8%
	CUNDINAMARCA	13.208.604.680	4.874.672.942	1,4%	36,9%
	HUILA	4.918.475.976	6.805.571.880	2,0%	138,4%
	META	3.368.858.639	5.008.296.681	1,5%	148,7%
	SAN ANDRES	879.982.800	1.017.953.665	0,3%	115,7%
	TOLIMA	5.807.278.102	5.441.120.841	1,6%	93,7%
TOTAL REGIONAL CENTRO	38.900.972.540	42.328.240.494	12,4%	108,8%	
NORTE	ATLANTICO	8.263.628.873	8.840.139.678	2,6%	107,0%
	BOLIVAR	5.735.472.157	6.072.501.743	1,8%	105,9%
	CESAR	3.704.664.162	4.167.221.972	1,2%	112,5%
	GUAJIRA	3.824.023.560	4.013.255.451	1,2%	104,9%
	MAGDALENA	2.570.861.266	2.995.669.137	0,9%	116,5%
TOTAL REGIONAL NORTE	24.098.650.018	26.088.787.981	7,6%	108,3%	
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	43.020.672.010	44.108.530.695	12,9%	102,5%
	CHOCO	5.045.824.573	2.150.745.247	0,6%	42,6%
	CORDOBA	2.749.107.770	2.435.522.755	0,7%	88,6%
	SUCRE	3.237.782.089	2.746.042.124	0,8%	84,8%
TOTAL REGIONAL OCCIDENTE	54.053.386.443	51.440.840.821	15,1%	95,2%	
ORIENTE	ARAUCA	779.920.735	1.152.274.397	0,3%	147,7%
	CASANARE	2.822.918.451	3.808.116.222	1,1%	134,9%
	NORTE SANTANDER	9.312.222.617	10.106.020.321	3,0%	108,5%
TOTAL REGIONAL ORIENTE	27.602.869.482	31.794.906.136	9,3%	115,2%	
SUROCCIDENTE	CALDAS	3.754.746.349	4.881.228.389	1,4%	130,0%
	CAUCA	4.131.438.679	5.473.767.808	1,6%	132,5%
	NARIÑO	4.224.516.241	4.785.212.528	1,4%	113,3%
	PUTUMAYO	792.687.924	1.376.497.866	0,4%	173,6%
	QUINDIO	5.796.196.406	5.445.186.543	1,6%	93,9%
	RISARALDA	6.165.633.073	5.901.856.265	1,7%	95,7%
TOTAL REGIONAL SUROCCIDENTE	57.710.383.655	62.697.792.468	18,4%	108,6%	
TOTAL NACIONAL		322.037.126.353	341.477.881.960		106,0%

Cuadro. Primas emitidas de ARP 2010 – Datos en \$

POLIZAS DE VIDA

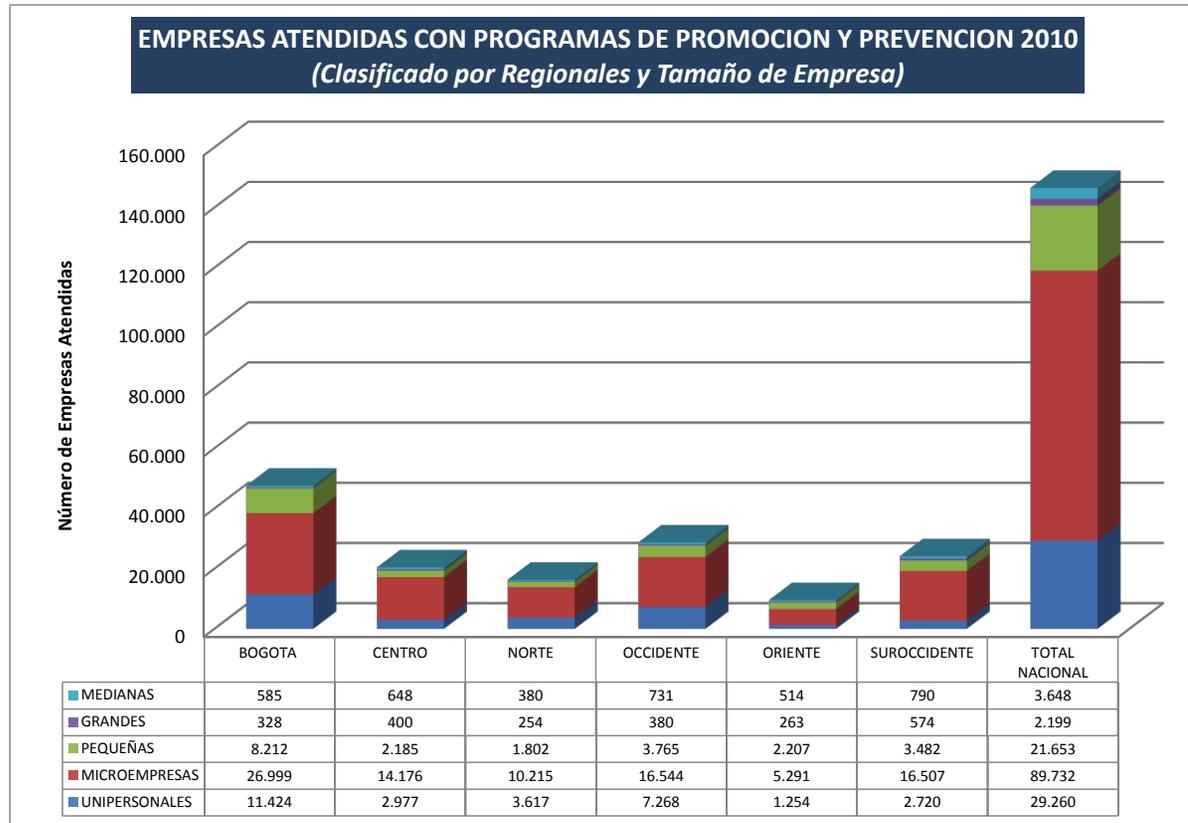
La compañía obtuvo un crecimiento del 31,7% en el número de pólizas de vida individual vigentes en el año 2010 (4.284 pólizas), respecto al cierre del año 2009 (3.252 pólizas).

Se emitieron primas por Vida Individual de \$4.877,7 millones, lo cual, representa una ejecución del 135% respecto a la meta pactada para el año 2010 (\$3.600 millones de ingresos por primas de vida).

REGIONAL	DEPARTAMENTO	PRIMAS VIDA PRESUPUESTADAS 2010	PRIMAS EMITIDAS VIDA 2010	% PART	% EJEC.
BOGOTA	BOGOTA	393.066.187	347.643.059	7,1%	88,4%
	TOTAL REGIONAL BOGOTA	393.066.187	347.643.059	7,1%	88,4%
CENTRO	AMAZONAS	7.730.933	32.740.718	0,7%	423,5%
	BOYACA	75.265.404	49.459.669	1,0%	65,7%
	CAQUETA	86.468.544	97.486.413	2,0%	112,7%
	CUNDINAMARCA	75.797.496	96.204.533	2,0%	126,9%
	HUILA	90.517.323	166.893.800	3,4%	184,4%
	META	59.684.606	20.197.441	0,4%	33,8%
	SAN ANDRES	21.954.311	52.272.809	1,1%	238,1%
	TOLIMA	102.379.689	162.472.860	3,3%	158,7%
	TOTAL REGIONAL CENTRO	519.798.306	677.728.243	13,9%	130,4%
NORTE	ATLANTICO	67.234.164	60.366.046	1,2%	89,8%
	BOLIVAR	41.201.372	63.514.263	1,3%	154,2%
	CESAR	990.327.477	1.328.595.035	27,2%	134,2%
	GUAJIRA	28.410.055	87.030.608	1,8%	306,3%
	MAGDALENA	35.152.949	55.326.404	1,1%	157,4%
	TOTAL REGIONAL NORTE	1.162.326.017	1.594.832.355	32,7%	137,2%
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	187.106.993	432.398.112	8,9%	231,1%
	CHOCO	18.640.495	32.111.197	0,7%	172,3%
	CORDOBA	54.817.720	61.270.129	1,3%	111,8%
	SUCRE	20.476.332	31.036.960	0,6%	151,6%
	TOTAL REGIONAL OCCIDENTE	281.041.540	556.816.398	11,4%	198,1%
ORIENTE	ARAUCA	129.225.009	142.481.405	2,9%	110,3%
	CASANARE	76.030.869	61.101.995	1,3%	80,4%
	NORTE SANTANDER	150.685.924	173.121.791	3,5%	114,9%
	SANTANDER	295.247.772	485.920.717	10,0%	164,6%
	TOTAL REGIONAL ORIENTE	651.189.573	862.625.909	17,7%	132,5%
SUROCCIDENTE	CALDAS	32.853.647	59.378.604	1,2%	180,7%
	CAUCA	35.629.047	252.383.813	5,2%	708,4%
	NARIÑO	176.312.380	82.095.573	1,7%	46,6%
	PUTUMAYO	60.860.487	97.261.497	2,0%	159,8%
	QUINDIO	22.319.662	35.340.953	0,7%	158,3%
	RISARALDA	22.473.078	26.464.352	0,5%	117,8%
	VALLE	242.130.075	285.147.446	5,8%	117,8%
	TOTAL REGIONAL SUROCCIDENTE	592.578.377	838.072.239	17,2%	141,4%
	TOTAL NACIONAL	3.600.000.000	4.877.718.203		135,5%

Cuadro. Primas Emitidas de VIDA INDIVIDUAL 2010 – Datos en \$

ATENCIÓN EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN



En el año 2010 se atendieron **146.492** empresas afiliadas con programas de promoción y prevención.

Con programas sectoriales se atendieron:

- 21.653 empresas pequeñas de forma presencial
- 89.732 microempresas por medios masivos
- 29.260 empresas unipersonales por medios masivos

Con programas regulares se atendieron:

- 2.199 empresas grandes
- 3.648 empresas medianas

REPORTE ATEP

- Reportes de Accidentes de Trabajo por Departamento**

En el año 2010 se reportaron 145.051 Accidentes de Trabajo. El comportamiento del reporte refleja que la mayor concentración de la accidentalidad se da en Bogotá, Antioquia y Valle, las cuales representan el 59%. La Tasa de Accidentalidad del año fue de 5,79 accidentes por 100 trabajadores afiliados, lo cual representa una eficacia del 100,6% en la disminución de la tasa esperada para el año 2010.

REGIONAL	DEPARTAMENTO	TRABAJADORES AFILIADOS	AT REPORTADOS 2010	%	TASA AT X 100 TRAB	META TASA AT 2010	% EFICACIA
BOGOTA	BOGOTA	881.504	37.920	26,1%	4,30	4,46	103,7%
	TOTAL REGIONAL BOGOTA	881.504	37.920	26,1%	4,30	4,46	103,7%
CENTRO	AMAZONAS	2.882	47	0,0%	1,63	2,00	122,5%
	BOYACA	50.130	4.349	3,0%	8,68	7,24	83,5%
	CAQUETA	14.519	700	0,5%	4,82	6,20	128,5%
	CUNDINAMARCA	60.463	5.033	3,5%	8,32	7,24	86,9%
	GUAINIA	568	3	0,0%	0,53	0,64	121,9%
	GUAVIARE	1.154	68	0,0%	5,89	3,74	63,4%
	HUILA	37.937	1.774	1,2%	4,68	4,56	97,5%
	META	53.264	3.340	2,3%	6,27	6,20	98,9%
	SAN ANDRES	7.321	306	0,2%	4,18	5,23	125,2%
	TOLIMA	43.702	2.860	2,0%	6,54	6,33	96,7%
	VAUPES	83	1	0,0%	1,20	0,00	0,0%
	VICHADA	337	0	0,0%	0,00	0,87	100,0%
	TOTAL REGIONAL CENTRO	272.360	18.481	12,7%	6,79	6,32	93,2%
NORTE	ATLANTICO	69.800	3.144	2,2%	4,50	4,58	101,6%
	BOLIVAR	54.217	2.947	2,0%	5,44	6,62	121,7%
	CESAR	29.629	2.782	1,9%	9,39	7,22	76,9%
	GUAJIRA	16.942	359	0,2%	2,12	1,79	84,4%
	MAGDALENA	29.683	2.409	1,7%	8,12	7,20	88,7%
TOTAL REGIONAL NORTE	200.271	11.641	8,0%	5,81	5,64	97,0%	
OCCIDENTE	ANTIOQUIA	406.075	31.199	21,5%	7,68	7,40	96,3%
	CHOCO	6.368	120	0,1%	1,88	1,72	91,3%
	CORDOBA	23.542	986	0,7%	4,19	4,63	110,6%
	SUCRE	15.384	539	0,4%	3,50	3,44	98,2%
TOTAL REGIONAL OCCIDENTE	451.369	32.844	22,6%	7,28	7,05	96,9%	
ORIENTE	ARAUCA	7.873	235	0,2%	2,98	4,31	144,4%
	CASANARE	20.578	734	0,5%	3,57	3,02	84,7%
	NORTE SANTANDER	51.325	5.190	3,6%	10,11	10,72	106,0%
	SANTANDER	118.452	8.885	6,1%	7,50	7,73	103,0%
TOTAL REGIONAL ORIENTE	198.228	15.044	10,4%	7,59	7,93	104,5%	
SUROCCIDENTE	CALDAS	40.417	2.625	1,8%	6,49	5,63	86,7%
	CAUCA	40.946	2.757	1,9%	6,73	6,63	98,5%
	NARIÑO	33.301	1.248	0,9%	3,75	4,03	107,5%
	PUTUMAYO	7.194	151	0,1%	2,10	2,25	107,2%
	QUINDIO	27.168	1.822	1,3%	6,71	5,51	82,1%
	RISARALDA	58.916	3.496	2,4%	5,93	7,30	123,1%
	VALLE	291.591	17.022	11,7%	5,84	6,28	107,6%
TOTAL REGIONAL SUROCCIDENTE	499.533	29.121	20,1%	5,83	6,10	104,7%	
TOTAL NACIONAL		2.503.265	145.051		5,79	5,83	100,6%

- Reportes de Accidentes de Trabajo Mortales por Departamento**

REGIONAL	DEPARTAMENTO	TRABAJADORES AFILIADOS	AT MORTAL REPORTADOS 2010	%	TASA AT MORTAL X 100.000 TRAB	META TASA AT MORTAL 2010	% EFICACIA
BOGOTA	BOGOTA	881.504	129	20,9%	14,63	12,77	87,3%
	TOTAL REGIONAL BOGOTA	881.504	129	20,9%	14,63	12,77	87,3%
CENTRO	AMAZONAS	2.882	1	0,2%	34,70	0,00	0,0%
	BOYACA	50.130	38	6,2%	75,80	57,45	75,8%
	CAQUETA	14.519	4	0,6%	27,55	68,60	249,0%
	CUNDINAMARCA	60.463	30	4,9%	49,62	37,49	75,5%
	GUAINIA	568	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	GUAVIARE	1.154	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	HUILA	37.937	7	1,1%	18,45	18,45	100,0%
	META	53.264	7	1,1%	13,14	17,41	132,5%
	SAN ANDRES	7.321	2	0,3%	27,32	14,11	51,7%
	TOLIMA	43.702	19	3,1%	43,48	17,77	40,9%
NORTE	VAUPES	83	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	VICHADA	337	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	TOTAL REGIONAL CENTRO	272.360	108	17,5%	39,65	32,21	81,2%
	ATLANTICO	69.800	7	1,1%	10,03	17,27	172,3%
	BOLIVAR	54.217	7	1,1%	12,91	13,53	104,8%
	CESAR	29.629	8	1,3%	27,00	21,05	78,0%
	GUAJIRA	16.942	0	0,0%	0,00	10,80	100,0%
	MAGDALENA	29.683	5	0,8%	16,84	25,18	149,5%
	TOTAL REGIONAL NORTE	200.271	27	4,4%	13,48	17,35	128,7%
	ANTIOQUIA	406.075	181	29,3%	44,57	33,11	74,3%
CHOCO	6.368	0	0,0%	0,00	15,64	100,0%	
OCCIDENTE	CORDOBA	23.542	5	0,8%	21,24	25,48	120,0%
SUCRE	15.384	1	0,2%	6,50	13,76	211,8%	
TOTAL REGIONAL OCCIDENTE	451.369	187	30,3%	41,43	31,84	76,9%	
ORIENTE	ARAUCA	7.873	1	0,2%	12,70	33,68	265,2%
	CASANARE	20.578	1	0,2%	4,86	26,37	542,7%
	NORTE SANTANDER	51.325	26	4,2%	50,66	51,41	101,5%
	SANTANDER	118.452	29	4,7%	24,48	21,18	86,5%
	TOTAL REGIONAL ORIENTE	198.228	57	9,2%	28,75	30,44	105,9%
SUROCCIDENTE	CALDAS	40.417	12	1,9%	29,69	32,26	108,6%
	CAUCA	40.946	11	1,8%	26,86	22,90	85,2%
	NARIÑO	33.301	13	2,1%	39,04	40,55	103,9%
	PUTUMAYO	7.194	3	0,5%	41,70	31,48	75,5%
	QUINDIO	27.168	5	0,8%	18,40	26,22	142,5%
	RISARALDA	58.916	14	2,3%	23,76	28,75	121,0%
VALLE	291.591	51	8,3%	17,49	19,83	113,4%	
	TOTAL REGIONAL SUROCCIDENTE	499.533	109	17,7%	21,82	24,14	110,6%
TOTAL NACIONAL		2.503.265	617		24,65	22,37	90,8%

En el año 2010 se reportaron 617 Accidentes de Trabajo Mortales. El comportamiento del reporte refleja que la mayor concentración de la accidentalidad mortal se origina en Bogotá, Antioquia, Boyacá y Valle, las cuales representan el 64,7%. La Tasa de Accidentalidad Mortal del año fue de 24,6 accidentes mortales por 100.000 trabajadores afiliados, lo cual representa una eficacia del 90,8% en la disminución de la tasa esperada para el año 2010.

- Reportes de Enfermedades Profesionales por Departamento

En el año 2010 se reportaron 3.417 Enfermedades Profesionales. El comportamiento del reporte refleja que la mayor concentración se origina en Bogotá y Valle, las cuales representan el 52,6%. La Tasa de Enfermedad Profesional del año fue de 136,5 enfermedades reportadas por 100.000 trabajadores afiliados, lo cual representa una eficacia del 70,1% en la disminución de la tasa esperada para el año

REGIONAL	DEPARTAMENTO	TRABAJADORES AFILIADOS	EP REPORTADAS 2010	%	TASA EP X 100.000 TRAB	META TASA EP 2010	% EFICACIA
BOGOTA	BOGOTA	881.504	1.114	32,6%	126,37	137,73	109,0%
	TOTAL REGIONAL BOGOTA	881.504	1.114	32,6%	126,37	137,73	109,0%
CENTRO	AMAZONAS	2.882	3	0,1%	104,09	110,99	106,6%
	BOYACA	50.130	68	2,0%	135,65	36,93	27,2%
	CAQUETA	14.519	9	0,3%	61,99	99,09	159,9%
	CUNDINAMARCA	60.463	130	3,8%	215,01	258,65	120,3%
	GUAINIÁ	568	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	GUAVIARE	1.154	3	0,1%	259,97	76,28	29,3%
	HUILA	37.937	62	1,8%	163,43	61,50	37,6%
	META	53.264	38	1,1%	71,34	10,88	15,3%
	SAN ANDRÉS	7.321	7	0,2%	95,62	70,55	73,8%
	TOLIMA	43.702	30	0,9%	68,65	55,84	81,3%
NORTE	VAUPES	83	0	0,0%	0,00	0,00	100,0%
	VICHADA	337	2	0,1%	593,47	0,00	0,0%
	TOTAL REGIONAL CENTRO	272.360	352	10,3%	129,24	91,73	71,0%
	ATLANTICO	69.800	85	2,5%	121,78	53,39	43,8%
	BOLIVAR	54.217	169	4,9%	311,71	112,11	36,0%
	CESAR	29.629	27	0,8%	91,13	45,61	50,0%
	GUAJIRA	16.942	85	2,5%	501,71	324,15	64,6%
	MAGDALENA	29.683	21	0,6%	70,75	39,57	55,9%
	TOTAL REGIONAL NORTE	200.271	387	11,3%	193,24	92,52	47,9%
	ANTIOQUIA	406.075	239	7,0%	58,86	15,65	26,6%
OCCIDENTE	CHOCO	6.368	9	0,3%	141,33	15,64	11,1%
	CORDOBA	23.542	26	0,8%	110,44	61,14	55,4%
	SUCRE	15.384	16	0,5%	104,00	199,59	191,9%
	TOTAL REGIONAL OCCIDENTE	451.369	290	8,5%	64,25	23,94	37,3%
ORIENTE	ARAUCA	7.873	5	0,1%	63,51	84,20	132,6%
	CASANARE	20.578	11	0,3%	53,46	10,55	19,7%
	NORTE SANTANDER	51.325	143	4,2%	278,62	146,01	52,4%
	SANTANDER	118.452	158	4,6%	133,39	85,67	64,2%
TOTAL REGIONAL ORIENTE	198.228	317	9,3%	159,92	94,13	58,9%	
SUROCCIDENTE	CALDAS	40.417	28	0,8%	69,28	40,32	58,2%
	CAUCA	40.946	140	4,1%	341,91	99,23	29,0%
	NARIÑO	33.301	36	1,1%	108,10	21,84	20,2%
	PUTUMAYO	7.194	2	0,1%	27,80	47,22	169,9%
	QUINDIO	27.168	24	0,7%	88,34	29,97	33,9%
	RISARALDA	58.916	43	1,3%	72,99	86,26	118,2%
	VALLE	291.591	684	20,0%	234,58	117,05	49,9%
TOTAL REGIONAL SUROCCIDENTE	499.533	957	28,0%	191,58	92,75	48,4%	
TOTAL NACIONAL		2.503.265	3.417		136,50	95,64	70,1%

SINIESTROS PAGADOS POR ARP Y VIDA INDIVIDUAL

En el año 2010 hubo un crecimiento del 12,5% en el valor pagado por siniestros, respecto al año 2009, causado por un crecimiento en el pago de prestaciones correspondientes a ARP y de estas, en un mayor porcentaje por el aumento en las prestaciones asistenciales pagadas.

Durante el año se pagaron \$380.795 millones por siniestros, de los cuales el 99,8% (\$380.146 millones) corresponde a siniestros por ARP y el 0,2% (\$649 millones) a siniestros de Vida Individual.

Por siniestros de ARP, se pagaron por Prestaciones Asistenciales \$101.357,8 millones y por Prestaciones Económicas \$278.474,6 millones (\$214.938,5 millones por mesadas pensionales y \$63.536,2 millones por otras prestaciones económicas)

El número de causantes de pensión por ARP es de 25.051 personas, de las cuales POSITIVA Compañía de Seguros S.A. pagó por nomina 30.742 pensiones.

SINIESTROS PAGADOS	2009		2010		% VAR. 2009-2010
	VALOR (millones \$)	%	VALOR (millones \$)	%	
SINIESTROS ARP					
PRESTACIONES ASISTENCIALES					
ASESORIAS JURIDICAS	674,3	0,2%	690,0	0,2%	2,3%
AUDITORIAS MEDICA		0,0%	4.588,3	1,2%	
COMISIONES POR ADM. DE CUENTAS EPS (10%)	1.058,2	0,3%	1.591,8	0,4%	50,4%
EDICTOS	13,9	0,0%	8,7	0,0%	-37,4%
GASTOS DE SINIESTROS DIRECTOS ARP	6.283,8	1,9%	13.415,6	3,5%	113,5%
JUNTA NACIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ	348,3	0,1%	342,2	0,1%	-1,7%
JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ	742,0	0,2%	2.023,6	0,5%	172,7%
GASTOS DE TRASLADO.	470,2	0,1%	844,7	0,2%	79,6%
PROTESIS Y ORTESIS	1.751,0	0,5%	3.683,8	1,0%	110,4%
REHABILITACIONES FISICAS Y PROFESIONALES	197,4	0,1%	965,0	0,3%	388,9%
SERVICIO ODONTOLOGICO	164,9	0,0%	312,6	0,1%	89,5%
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	1.046,9	0,3%	2.307,6	0,6%	120,4%
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	117,5	0,0%	7.631,7	2,0%	6392,4%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	2.233,5	0,7%	4.400,3	1,2%	97,0%
ASISTENCIA MEDICA QUIRURGICA, TERAPEUTICA, FARMACEUTICA	50.651,5	15,0%	58.551,7	15,4%	15,6%
TOTAL PRESTACIONES ASISTENCIALES	65.772,9	19,4%	101.357,8	26,6%	54,1%
PRESTACIONES ECONOMICAS					
AUXILIO FUNERARIO	733,6	0,2%	1.253,0	0,3%	70,8%
COTIZACION AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	243,6	0,1%	15,2	0,0%	-93,7%
COTIZACION AL SISTEMA GENERAL DE PENSIONES	7,0	0,0%	0,0	0,0%	-100,0%
INDEMNIZACION POR INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL	14.277,9	4,2%	17.635,2	4,6%	23,5%
SUBSIDIO POR INCAPACIDAD TEMPORAL	52.015,4	15,4%	42.187,2	11,1%	-18,9%
INTERESES DE MORA EN PAGO DE MESADAS PENSIONALES			2.445,5	0,6%	
Subtotal Prestaciones Económicas	69.134,6	20,4%	63.536,2	16,7%	-8,1%
MESADA PENSIONAL POR SOBREVIVENCIA	108.655,8	32,1%	115.905,0	30,4%	6,7%
MESADA PENSIONAL POR INVALIDEZ	93.872,8	27,7%	99.033,4	26,0%	5,5%
Subtotal Mesadas Pensionales	202.528,6	59,8%	214.938,5	56,4%	6,1%
TOTAL PRESTACIONES ECONOMICAS	271.663,2	80,3%	278.474,6	73,1%	2,5%
SINIESTROS LIQUIDADOS -RIESGO OPERATIVO	0,0	0,0%	313,7	0,1%	
TOTAL SINIESTROS ARP	337.436,1	99,7%	380.146,1	99,8%	12,7%
SINIESTROS VIDA INDIVIDUAL					
VIDA INDIVIDUAL	982,4	0,3%	648,9	0,2%	-33,9%
TOTAL SINIESTROS PAGADOS (ARP + VIDA INDIVIDUAL)	338.418,5	100,0%	380.795,0	100,0%	12,5%

SATISFACCION DEL CLIENTE

Se realizó la encuesta de satisfacción del cliente, en donde se tomó la siguiente muestra para cada uno de los segmentos.

Encuestados del Ramo ARP	Hospitalizados Encuestados	Encuestados del Ramo VIDA	Intermediarios Encuestados	Proveedores Encuestados
540 empresas afiliadas (106 empresas grandes y 434 empresas medianas)	50 asegurados hospitalizados	50 tomadores de póliza	50 intermediarios (25 intermediarios de VIDA y 25 intermediarios de ARP)	100 proveedores (50 proveedores de promoción y prevención, y 50 proveedores de la red de IPS)

El resultado total de la encuesta refleja que los encuestados califican la calidad general de la compañía en un 88,9% dentro del T3B (Top Three Boxes = Excelente + Muy Buena + Buena). A continuación presentamos el cuadro de resultados de la encuesta.

El resultado total de la encuesta refleja que los encuestados califican la calidad general de la compañía en un 88,9% dentro del T3B (Top Three Boxes = Excelente + Muy Buena + Buena). A continuación presentamos el cuadro de resultados de la encuesta.

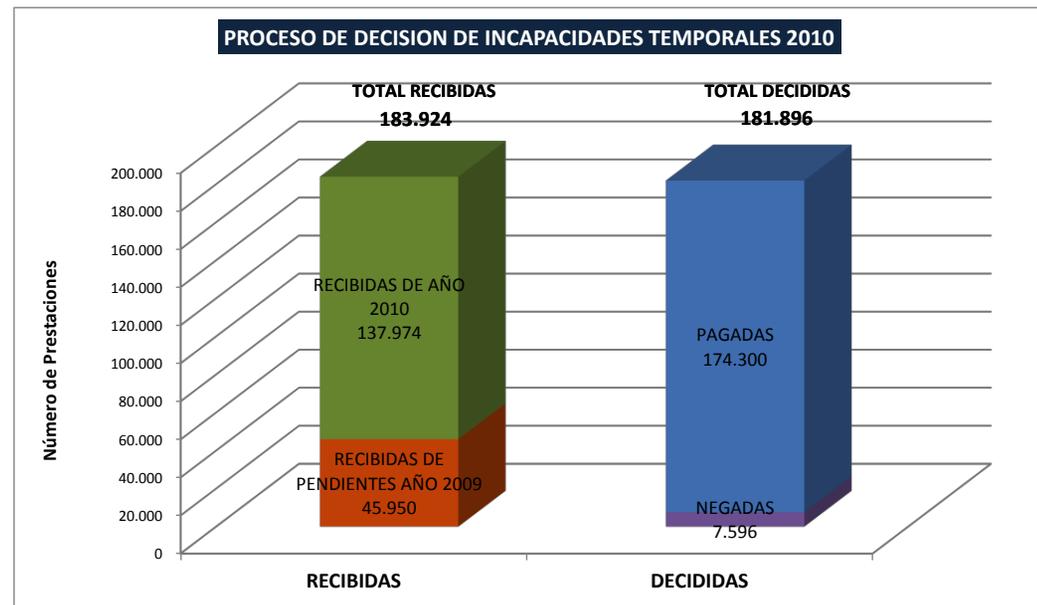
RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION (CALIDAD GENERAL)			
SEGMENTO	NÚMERO DE ENCUESTADOS	% PART	T3B
TOMADORES DE POLIZAS	50	6,3%	96%
INTERMEDIARIOS RAMO VIDA	25	3,2%	100%
INTERMEDIARIOS RAMO ARP	25	3,2%	76%
PROVEEDORES RED IPS	50	6,3%	95%
PROVEEDORES PROMOCION Y PREVENCION	50	6,3%	96%
PACIENTES HOSPITALIZADOS	50	6,3%	80%
EMPRESAS AFILIADAS ARP	540	68,4%	88%
TOTAL	790		CALIFICACION TOTAL = (PROMEDIO PONDERADO) 88,9%

3. ANALISIS DE LA PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS

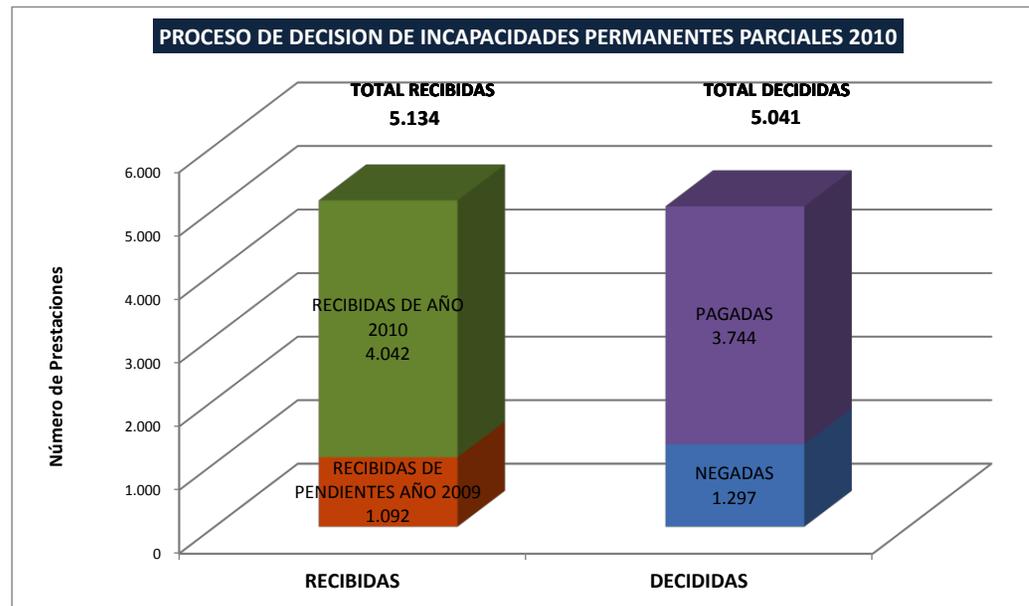
PROCESOS DE DECISION DE PRESTACIONES ECONOMICAS

- Incapacidades Temporales

En el año 2010 se recibieron 183.924 solicitudes de indemnización por incapacidad temporal (incluyendo repesa de 2009: 45.950 IT), de las cuales se decidieron 181.896 (174.300 para pago y 7.596 para negación), lo que refleja un 98,9% de gestión. Con esta gestión se obtuvo una eficacia del 104,1% respecto a la meta del año, la cual era obtener una gestión del 95% de decisión.



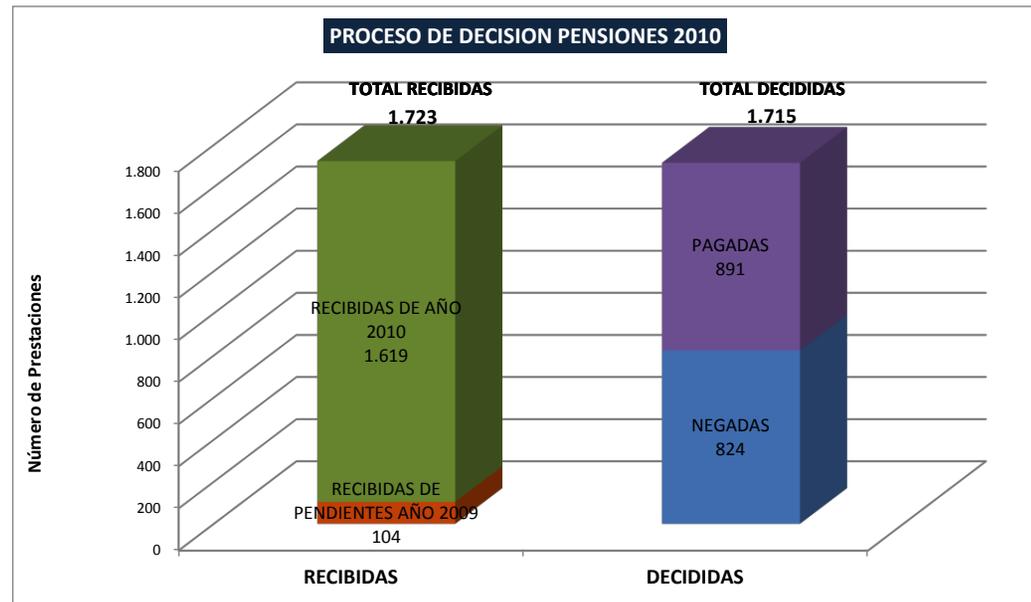
- Incapacidad Permanente Parcial



En el año 2010 se recibieron 5.134 solicitudes de indemnización por incapacidad permanente parcial (incluyendo represa de 2009: 1.092 IPP), de las cuales se decidieron 5.041 (3.744 para pago y 1.297 para negación), lo que refleja un 98,2% de gestión. Con esta gestión se obtuvo una eficacia del 100,2% respecto a la meta del año, la cual era obtener una gestión del 98% de decisión.

- Pensiones

En el año 2010 se recibieron 1.723 solicitudes de pensión (incluyendo represa de 2009: 104 solicitudes), de las cuales se decidieron 1.715 (891 para pago y 824 para negación), lo que refleja un 99,5% de gestión. Con esta gestión se obtuvo una eficacia del 101,6% respecto a la meta del año, la cual era obtener una gestión del 98% de decisión.

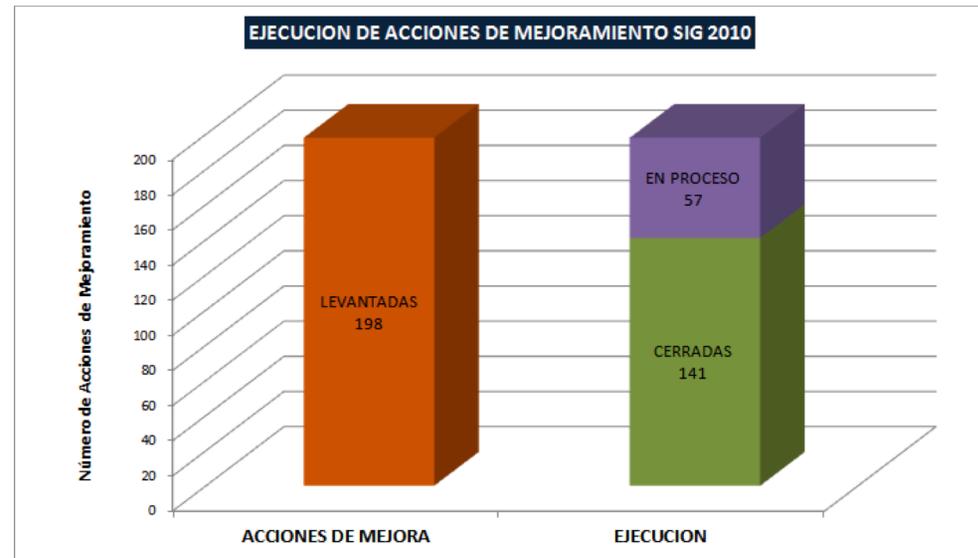


MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN

Como resultado de las auditorías realizadas de los Sistemas Integrales de Gestión durante el año 2010, se registraron 198 acciones de mejoramiento. Al cierre del año se han cerrado 141 acciones de mejora y se encuentran en proceso 57 acciones.

Las 141 acciones de mejoramiento cerradas corresponden a procesos de las siguientes áreas:

- 43 acciones de la Oficina Asesora de Planeación
- 4 acciones de la Oficina de Gestión Integral del Riesgo
- 13 acciones de Secretaría General
- 20 acciones de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera
- 16 acciones de la Vicepresidencia Comercial
- 6 acciones de la Vicepresidencia de Operaciones
- 39 acciones de la Vicepresidencia Técnica



4. ANÁLISIS DE LA PERSPECTIVA DE INNOVACIÓN, CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE

PLAN DE CAPACITACION

Durante el año 2010 se ejecutó el plan de capacitación para los funcionarios de la compañía, en el cual, participaron 230 empleados en el primer trimestre, 320 empleados en el segundo trimestre, 206 empleados en el tercer trimestre y 345 empleados en el cuarto trimestre del año. Adicionalmente, se realizaron inducciones mensuales a empleados nuevos de la compañía.

Los temas relacionados en las capacitaciones fueron los siguientes:

Sistemas Integrales de Gestión	Contratación	Habilidades Administrativas
Competencias	SIARP	Cultura positiva
Reinducción y Plan Estratégico 2010	Procedimiento Contractual	PNL – PNT – Y NEUROMARKETING
Competencias Técnico	SISE	CRM
Aplicativo PQR	Gestión Integral del Riesgo	Curso CISCO CCNA
Inducción a S&SO y Ambiente a contratistas	Interpretación y Análisis Financieros	X Congreso Panamericano de Riesgos de Lavados de activos y Financiación del Terrorismo
Sistema de Atención y Protección al Consumidor	Ley 1010/06 y Ley 734/02	Diplomado en Impuestos
Taller de estrategias u Diseño de Programas de e-learning y combinados	Traduciendo la estrategia en decisiones efectivas	II Congreso Colombiano de Auditoria
Manejo de Herramientas de Oficina	Suscripción y expedición de pólizas	RATING: Importancia y Metodología
Cuarto Diplomado en Alta Gerencia	XIII congreso Nacional de Tesorería	XIX Convención Internacional de Seguros 2010
Fundamentos del RUC	Semana de Salud Ocupacional	Excel Intermedio y Avanzado virtual
Procedimiento Laboral	Sistema GESCONT	

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

La Gerencia de Informática de la compañía definió un plan 2008 – 2012, el cual, incluye cinco objetivos específicos, alineados al Plan Estratégico de la Compañía. Los resultados de la ejecución del plan al cierre del año 2010 son los siguientes.

Garantizar la continuidad de la operación ante la materialización de un riesgo

ESTRATEGIAS:

- Implementar un centro de cómputo alerno **(80% de avance)**

Identificar necesidades de los equipos de cómputo y almacenamiento, las licencias y aplicaciones, los servicios de telecomunicaciones y mantenimiento, requeridos para atender las nuevas necesidades derivadas del proceso de cesión.

ESTRATEGIAS:

- Definición de las necesidades de seguridad lógica y física sobre la plataforma tecnológica a nivel de Hardware y Software a implementar en la compañía. **(100% de ejecución)**

Integrar los sistemas de información y bases de datos

ESTRATEGIAS:

- Realizar propuesta e implementación de integración **(93% de avance)**

Implementar requerimientos mínimos de seguridad para los canales de distribución definidas por la CE 052 de la SFC

ESTRATEGIAS:

- Analizar requerimientos a aplicar e implementar seguridades **(78,6% de avance)**

Mejorar la tecnología y sistemas de información. Garantizar la sostenibilidad sistemas de información CORE

ESTRATEGIAS:

- Mantenimiento sistemas de información misionales **(100% de ejecución)**
- Modernización y actualización del CORE de Seguros , Consecución de herramienta software para la administración y gestión del core de seguros en plataforma WEB **(40% de avance)**
- Implementar soluciones software y hardware para mejorar la gestión operativa de la compañía hacia el usuario **(63% de avance)**
- Garantizar la operación de la compañía de manera adecuada integrando los procesos **(100% de ejecución)**
- Mantenimiento de la plataforma tecnológica **(80% de avance)**

5. OTROS ASPECTOS

SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACION Y OPERACIONES

De conformidad con lo dispuesto por Superintendencia Financiera en la Circular Externa 052 de 2007 que trata sobre los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, y en la Circular 022 de 2010 que trata sobre requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, la compañía ha venido adelantando durante el año 2010 las actividades que se detallan a continuación para dar cumplimiento a la implementación de las mencionadas circulares.

Se definieron los lineamientos en lo referente a seguridad y calidad de la información basado en los estándares ISO 27001 e ISO 27002 y mejores prácticas.

Se actualizaron los mapas de riesgo tecnológico y se aplicaron los controles pertinentes

Se implementaron herramientas de seguridad en los canales de información:

- *Cifrado en redes*
- *Firmas digitales*
- *Cifrado de correo*
- *Filtrado de contenido a través de web*
- *Herramientas de monitoreo de redes, equipos de cómputo.*
- *Herramientas de control de versiones y de configuración*
- *Software para prevención o fuga de información (DLP)*
- *Sistema de prevención y detección de intrusos (IDP)*

Se definió un modelo de acuerdo de confidencialidad que se aplica a los convenios que se establecen con los proveedores.

Se continuó la campaña de seguridad de la información, con el fin de divulgar por diferentes medios (salva pantallas y correos electrónicos) algunos de los comportamientos básicos que todos los empleados de positiva deben adoptar y tener en cuenta para preservar la información de forma confidencial, íntegra y disponible, y prevenir incidentes que pudieran afectar la normal operación de la entidad y de sus actividades

Se llevaron a cabo los análisis de vulnerabilidad y remediación sobre la red de la Compañía.

A través del portal web de la Compañía se divulgó la información respecto a productos y servicios y medidas de seguridad para clientes y usuarios.

SISTEMAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

• Riesgo de Mercado

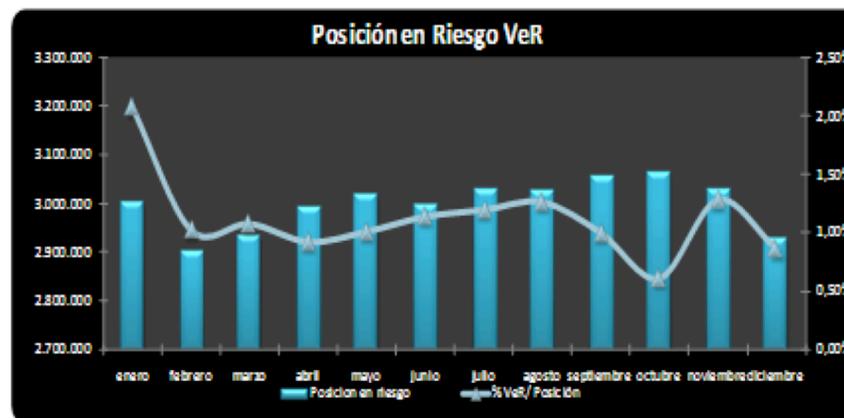
El valor en riesgo diversificado para el 31 de Diciembre fue de \$25.171 millones que representa un 0.86% frente a una posición de \$2.930.053 millones, riesgo que está dentro del rango establecido por el comité de inversiones que es máximo del 3%. Se destaca principalmente por factor de riesgo, el VeR individual de Tasa de interés en Moneda Extranjera que equivale a 28.99%; los demás factores de riesgo se encuentran entre un rango de 0.08% y 3.91%.

Vale anotar que la Junta Directiva en su sesión de Octubre de 2010, modificó el porcentaje del límite del Valor en riesgo frente a la posición en riesgo, el cual cambio del 5% al 3%. El cambio fue motivado por la evolución del indicador de los últimos 20 meses, el cual mostró un promedio de 1.25%, en consecuencia se proyectó el limite a un año con el método de tendencia lineal, con inclusión de factores estacionales, observando que el indicador fluctúa alrededor de 1.50%.

Las variaciones presentadas en del Valor en riesgo durante el 2010 se generaron por los cambios en las volatilidades estresadas publicadas por la Superintendencia Financiera de manera mensual. Las principales volatilidades se presentaron en el factor de riesgo de tasa de interés en moneda extranjera, TRM e IPC, causado principalmente por la crisis de primer semestre en Europa y las medidas de los últimos meses medidas como el rescate financiero a Portugal e Irlanda y el ruido generado en torno a la Economía Española. Así mismo, los agentes económicos esperaban resultados relacionados con la Economía de Estados Unidos.

VeR (31 de Diciembre de 2010)			
Factor Riesgo	Posición en Riesgo \$	VeR \$	%VeR/Pos
TES / RENTA FIJA	1.694.543	17.733	1,05%
DTF	7.303	95	1,30%
IPC	578.383	15.326	2,65%
UVR	414.280	1.979	0,48%
ACCIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	58.993	2.087	3,54%
ACCIONES DE ALTA BURSATILIDAD	8.198	237	2,89%
TRM	134.999	1.122	0,83%
TASA INTERES M.E.		28.276	20,95%
CARTERAS COLECTIVAS	33.353	25	0,08%
TOTAL	2.930.053	66.882	2,28%
VeR Diversificado		25.171	0,86%

*Cifras en millones de pesos
*Sin inversiones al vencimiento



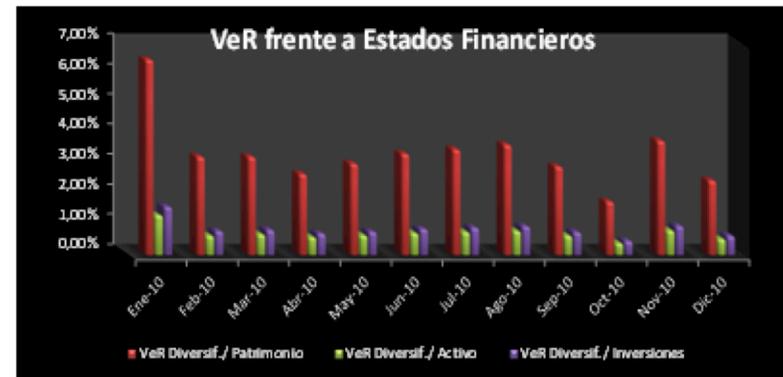
El comportamiento del Valor en Riesgo durante 2010 estuvo dentro de los límites establecidos. La medición de VeR diversificado osciló entre 0.61% y 2.08% contra una posición en riesgo entre \$2.903 billones y \$3.064 billones.

Frente a los Estados Financieros, el VeR diversificado presentó una disminución porcentual entre diciembre de 2009 y diciembre de 2010, pues mientras el VeR diversificado disminuyó \$20.529 millones, los montos de Patrimonio, Activos e Inversiones tuvieron incrementos de \$62.944 millones, \$12.238 millones y \$84.226 millones respectivamente.

Los cupos de emisor y contraparte durante el año 2010, se ajustaron a los límites establecidos por la Junta Directiva. Durante 2010 hubo tres actualizaciones a los cupos de inversión.

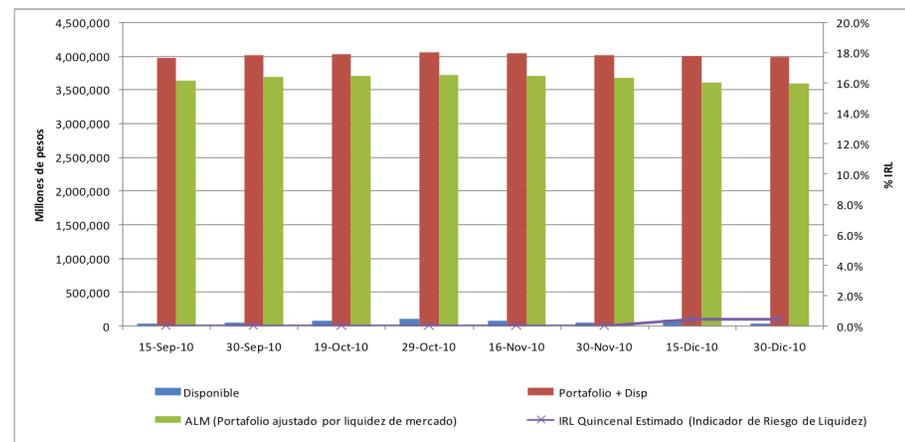
VeR/ Ctas Balance	Dic-09	Dic-10	Variación Anual
Patrimonio	961.215	1.024.159	62.944
Activo	4.788.665	4.800.903	12.238
Inversiones	3.973.695	4.057.921	84.226
VeR Total	100.578	66.872	- 33.706
VeR Diversificado	45.700	25.171	- 20.529
Relación VeR			
VeR Diversif./ Patrimonio	4,75%	2,46%	-2,30%
VeR Diversif./ Activo	0,95%	0,52%	-0,43%
VeR Diversif./ Inversiones	1,15%	0,62%	-0,53%

* Cifras en Millones



- **Riesgo de Liquidez**

En 2010, el comportamiento del valor del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) se mantuvo cercano a 0%, mientras el nivel de activos líquidos ajustados por liquidez de mercado (ALM) terminó el 2010 con una disminución de \$64.400 millones respecto al cierre de 2009. El cambio obedece en su gran mayoría por las altas volatilidades de las tasas de los títulos a largo plazo que presentó el mercado de renta fija, en especial en los primeros y en los últimos meses del año.



- **Riesgo de Crédito**

Dentro del SARC se hace seguimiento a la Cartera, los créditos educativos a Trabajadores Oficiales y las cuentas por cobrar a Reaseguradores. En 2010 se otorgaron por concepto de crédito educativo a trabajadores oficiales \$130.999.325 de los cuales se han condonado \$ 44.725.118, conforme al pacto Colectivo firmado en abril de 2008. Este tipo de créditos no tiene un nivel de riesgo alto, dado el bajo monto de las obligaciones y la baja probabilidad de incumplimiento debido a que los pagos de las cuotas se hacen por descuento de la nómina.

- **Riesgo de Suficiencia de Reservas**

Dentro del Programa de Adecuación la Aseguradora se depuraron las Reservas, teniendo en cuenta la revisión exhaustiva de expedientes, procedimientos, cargue de información y desarrollo de los módulos y cargue a los sistemas de información. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el ejercicio no se realizaron estudios de suficiencia de las reservas técnicas.

- **Riesgo de Suscripción**

Se entiende por Riesgo de Suscripción la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de políticas y prácticas inadecuadas en el diseño de productos o en la colocación de los mismos. El riesgo de Suscripción contempla el Riesgo de Concentración, el de diferencias en condiciones, de tarificación y descuentos sobre primas.

Concentración

Aunque se ha hecho un esfuerzo importante en la comercialización de los productos de Vida Individual, Positiva sigue teniendo altamente concentrados sus ingresos en el ramo de Riesgos Profesionales.

En cuanto a la concentración geográfica, del total de empresas afiliadas al ramo de Riesgos Profesionales, un 72.70% están concentradas en las cinco principales áreas urbanas del país, en correlación directa con la participación que tienen las grandes urbes del país dentro del cálculo del PIB.

Por clase de riesgo, el número de empresas afiliadas se encuentra distribuido principalmente en el riesgo I, con casi la mitad de la participación. Entre el tipo de riesgo II y III está concentrado el 29% de las empresas. En promedio el 17% restante son empresas de alto riesgo (tipo IV y V).

Diferencia en condiciones

En la revisión de los contratos de Reaseguros, se evidencia tanto el debido cumplimiento de las diferentes capas, como la adecuada definición de los riesgos cedidos en particular la adecuada definición de cobertura de accidentes de trabajo en caso de secuestro de trabajadores afiliados.

Tarificación

La administración evalúa mensualmente el índice combinado por ramo y total Compañía. Para Diciembre, el índice se ubicó en 0.60, el cual se interpreta que de cada peso de Prima Devengada, 60 centavos corresponden al pago de siniestros y demás egresos operativos. Dentro del proceso de depuración de reservas que hizo parte del programa de adecuación, durante 2010, se liberaron reservas de siniestros ocurridos avisados con lo que mejoró el índice combinado en ARP. Esto no permite concluir que exista déficit en el cálculo de las primas.

- **Riesgo Operativo**

Durante 2010, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo de Positiva tuvo una evolución satisfactoria respecto del monitoreo al cierre del año anterior, pasando de un score de riesgo de 6.61 en diciembre de 2009 a 4.42 en junio de 2010 y a 4.19 a diciembre de 2010.

Semestralmente se hace un análisis con los dueños de los 38 procesos, que permitieron identificar 162 riesgos y 219 controles sobre los cuales se hizo un análisis de efectividad.

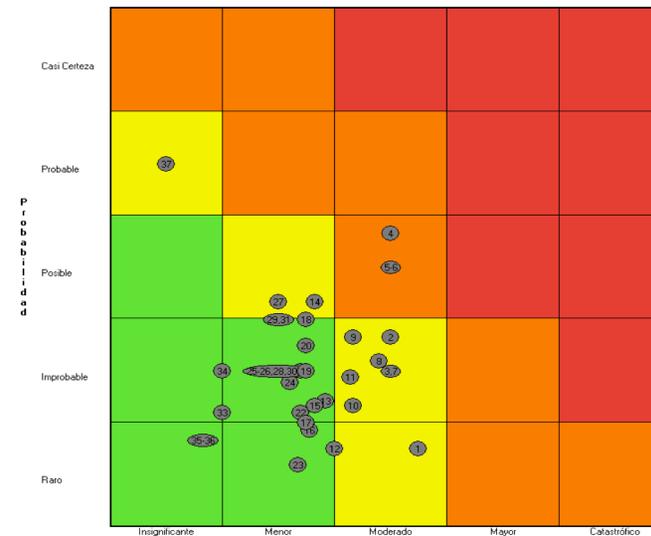
Conforme la política institucional, los riesgos que después del control se ubiquen en los niveles Alto y Extremo, deben implementar planes de tratamiento, con las acciones a seguir en cada proceso. Al cierre de 2010 se presentaron 14 riesgos altos y 1 extremo para los cuales se formularon planes de tratamiento.

En el Registro de Eventos de Riesgo se avanzó en dos aspectos fundamentales a saber: el fortalecimiento de la cultura del reporte y el fortalecimiento del principio de transparencia a través de la revelación contable.

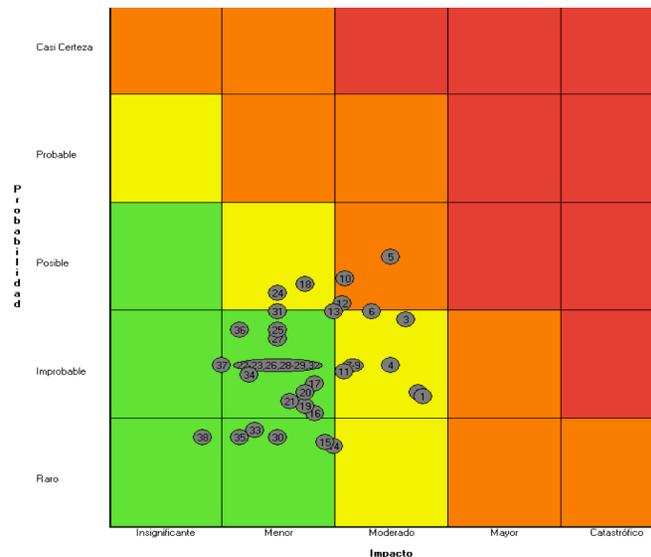
Durante 2010, se registraron 269 eventos en el RER, en los que se destacan fallas en el proceso de gestión tecnológica, especialmente los que tienen relación a interrupciones en los servicios de red y en las caídas de los aplicativos, y materialización de riesgos en el proceso de servicios generales relacionados básicamente a problemas con la administración de expedientes administrados y demoras en la radicación de correspondencia.

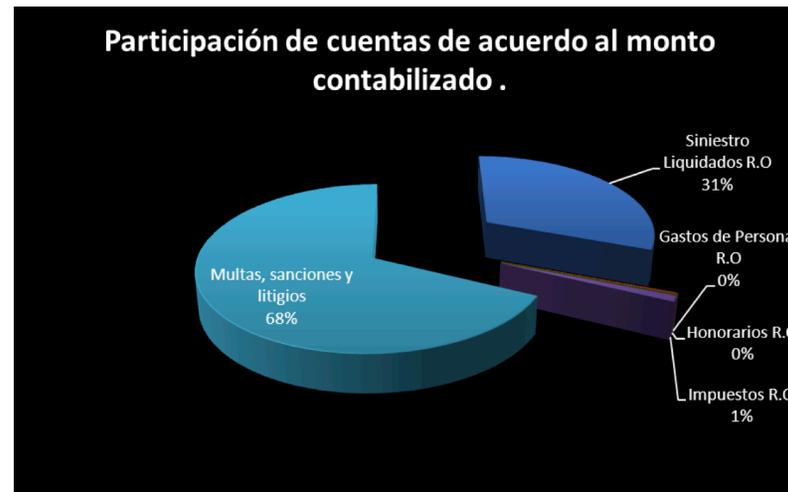
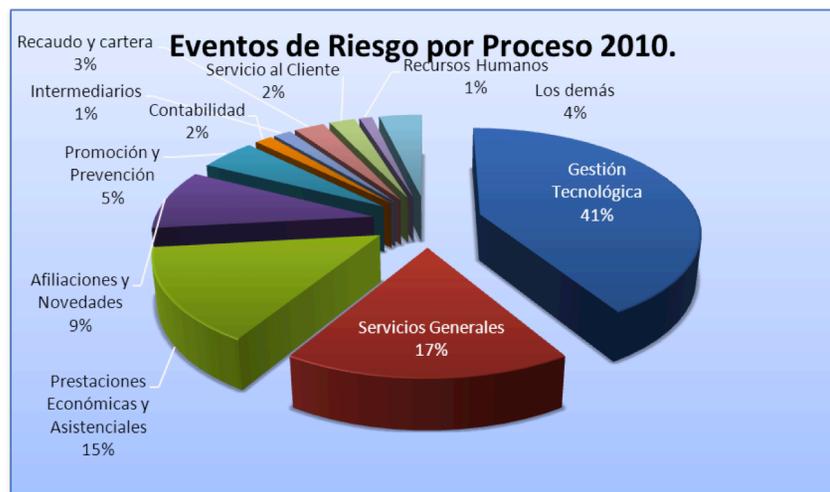
Al cierre del ejercicio, los eventos que afectaron los estados financieros ascienden a \$1.018.458.856 La mayor participación corresponde a la cuenta de Multas, Sanciones y Litigios, que corresponde a 68% e incluye provisiones administrativas cargadas en la cuenta 5230 correspondiente a riesgo operativo.

MAPA DE RIESGOS OPERATIVOS (JUNIO 2010)



MAPA DE RIESGOS OPERATIVOS (DICIEMBRE 2010)





Positiva Compañía de Seguros, conforme a la política aprobada en diciembre de 2009, implementó un proceso para administrar la continuidad del negocio incluyendo elementos como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal. La aseguradora ha identificado los riesgos que pueden afectar la operación, y ha documentado, divulgado y probado planes para los procesos calificados como críticos de cara a sus clientes.

Durante 2010 se realizaron trece pruebas de escritorio (contingencia en sitio, Plan de Recuperación de Desastres, Plan de Manejo del Incidente y planes de diez equipos funcionales); una prueba de integración del plan de emergencia con el plan de manejo del incidente; dos pruebas de contingencia en sitio en Casa Matriz y dos pruebas de contingencia en sitio con movilización al Centro Operativo de Contingencia.

- **SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo)**

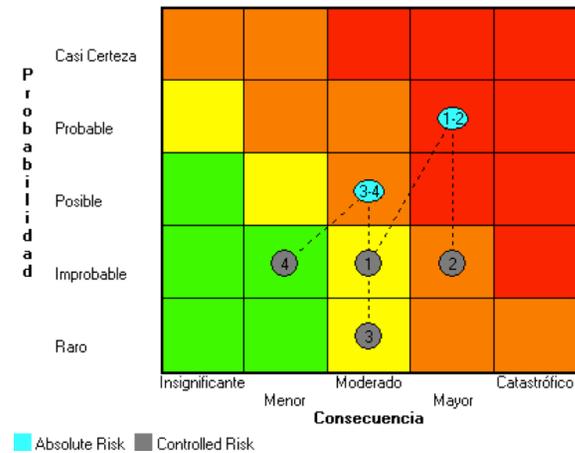
En cuanto al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, la aseguradora continuó con su esfuerzo de generar cultura de riesgos. Durante 2010, la Oficina de Gestión Integral del Riesgo capacitó a 1.387 personas.

El perfil de riesgo SARLAFT presenta un aumento en el score de riesgo, asociado a la aprobación de operación de los ramos de Vida Grupo y Accidentes Personales, según Resolución 2161 del 9 de noviembre de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

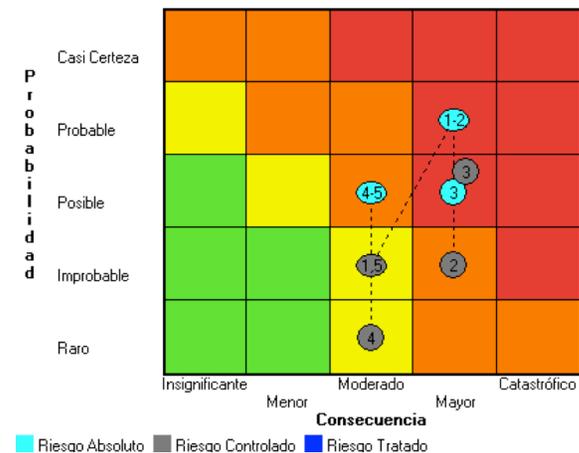
La Oficina de Gestión Integral del Riesgo ha presentado a la Junta Directiva informes de monitoreo de los perfiles transaccionales de los clientes, con cruces de valores asegurados contra Ingresos y patrimonio, enfocados principalmente a la emisión de seguros de vida con componente de inversión.

En cuanto a Vida Individual, si bien la producción se duplicó respecto a 2009, sigue siendo un ramo pequeño que facturó \$4.770 millones en 2010, y en donde se ha detectado que la principal fuente de riesgo son los productos con componente de ahorro. De las 4.284 pólizas de vida que administra actualmente la aseguradora, 771 pólizas tienen componente de ahorro. El perfil de riesgo residual para Vida Individual no presentó modificación, ubicándose en una probabilidad baja y un impacto mayor.

MAPA DE SARLAFT (JUNIO 2010)



MAPA DE SARLAFT (DICIEMBRE 2010)



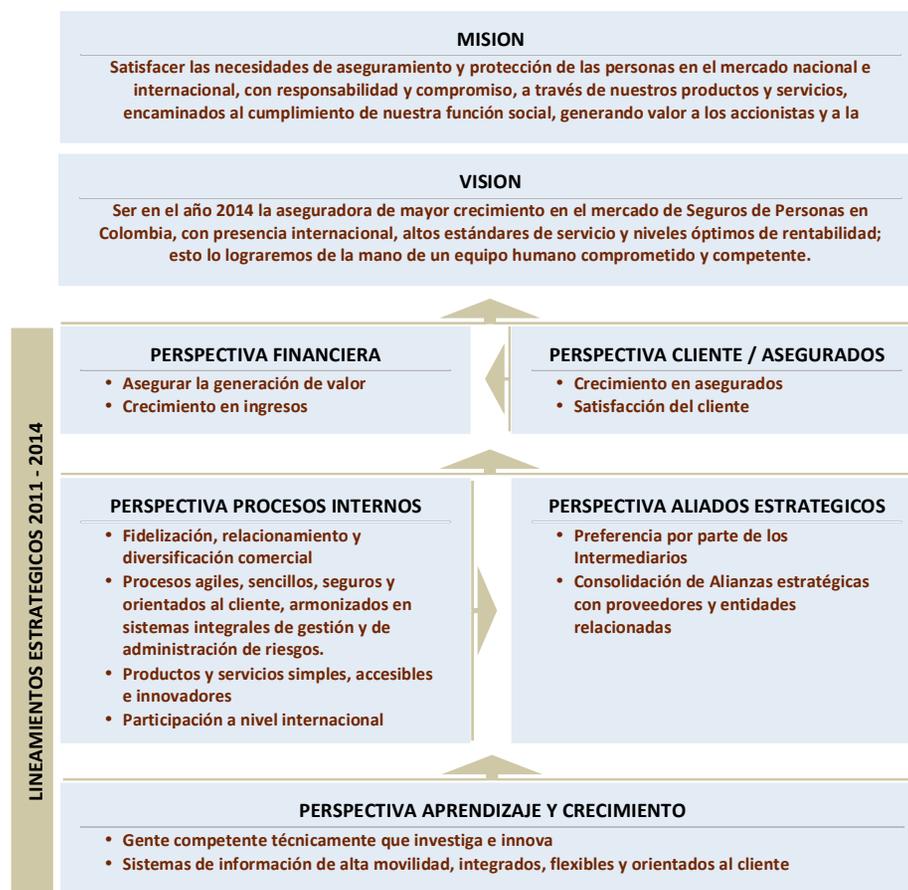
EVOLUCION PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

El análisis de las tendencias del entorno, el análisis interno de la compañía y los resultados logrados por la gestión del año 2010, fueron las bases utilizadas para la revisión del direccionamiento estratégico de Positiva Compañía de Seguros S.A. y el planteamiento de los desafíos futuros para los años 2011 a 2014.

Desde septiembre de 2010 la compañía ha trabajado en la construcción del Mapa Estratégico y Balanced Scorecard 2011 – 2014, en los cuales, se reflejará la formulación de los lineamientos estratégicos, objetivos y metas para los próximos cuatro años. Así mismo, se ha trabajado en el desdoblamiento y alineación de la estrategia corporativa a las diferentes áreas de la organización, implementando un modelo sistémico para la formulación, evaluación y seguimiento de la estrategia Corporativa.

Como se muestra en la gráfica de la derecha, se estructuraron 12 lineamientos estratégicos para el periodo 2011 - 2014, enmarcados dentro de cinco perspectivas. Estos lineamientos enfocan la estrategia de la compañía para el cumplimiento de su nueva visión.

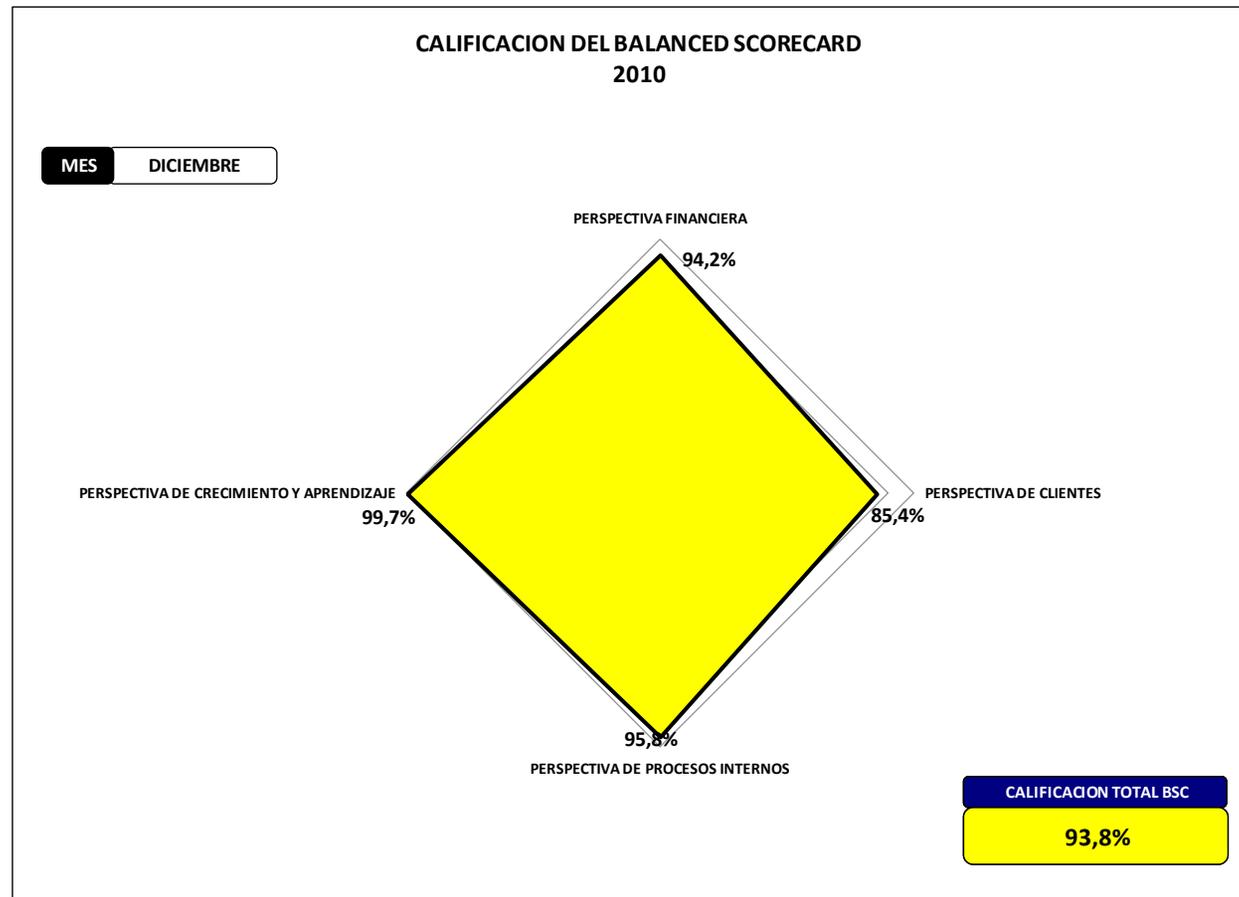
A partir de los lineamientos estratégicos se formularon 22 objetivos, los cuales están en proceso de ajuste y aprobación final. Esta plataforma estratégica 2011 – 2014 será presentada en marzo de 2011, la cual incluirá el Mapa Estratégico Corporativo (Objetivos Estratégicos por perspectiva), el Balanced Scorecard Corporativo (Objetivos, Indicadores, Metas e Iniciativas), y el desdoblamiento a cada una de las unidades o áreas de la compañía.



6. ANEXOS

RESULTADOS BALANCED SCORECARD 2010

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de cumplimiento por cada perspectiva del Balanced Scorecard Corporativo y la calificación de la compañía en el cumplimiento de las metas proyectadas para el año 2010.



No.	INDICADOR	INFORMACION OPERACIONAL	Unidad de Medida del Dato	META 2010	TIPO SEMAF.	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	DATOS	RESULTADO	META	% EFICACIA	POND	CALIFICACION	
PERSPECTIVA FINANCIERA													
1	Rentabilidad Financiera (ROE)	Utilidad Neta Patrimonio	Millones \$ Millones \$	≥ 3,4%	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	30.628,0 1.024.369,6	3,0%	3,4%	88,4%	B	2,5%	2,2%
2	Rentabilidad Económica (ROA)	Utilidad Neta Activo	Millones \$ Millones \$	≥ 0,6%	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	30.628,0 4.801.112,8	0,6%	0,6%	103,3%	E	2,5%	2,5%
3	Coefficiente de Liquidez	Activo Corriente Pasivo Corriente	Millones \$ Millones \$	≥ 5,1	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	3.083.015,5 423.888,1	7,27	5,1	142,6%	E	2,0%	2,0%
4	Nivel de Solvencia	Activo Pasivo	Millones \$ Millones \$	≥ 1,21	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	4.801.112,8 3.776.743,3	1,3	1,2	105,1%	E	2,0%	2,0%
5	Rentabilidad del Portafolio	Porcentaje de Rentabilidad del Portafolio	%	≥ IPC + 4,8%	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	9,5%	9,5%	7,3%	130,1%	E	2,0%	2,0%
6	Ejecución de Ingresos por Primas Emitidas ARP	Primas Emitidas ARP Presupuesto Programado de Primas Emitidas ARP (año)	Millones \$ Millones \$	\$322.037 millones	A	Vicepresidencia Comercial	341.477,9 322.037,0	106,0%	100,0%	108,0%	E	2,5%	2,5%
7	Ejecución de Ingresos por Primas Emitidas Vida Individual	Primas Emitidas Vida Individual Presupuesto Programado de Primas Emitidas Vida Individual (año)	Millones \$ Millones \$	\$3.600 millones	A	Vicepresidencia Comercial	4.877,7 3.600,0	135,5%	100,0%	135,5%	E	2,5%	2,5%
8	Índice Combinado	Siniestros Incurridos + Costos de Comisiones + Otros Costos de Seguros + Gastos de Operación Primas Devengadas	Millones \$ Millones \$	≤ 1,0	A	Vicepresidencia Financiera	219.518,6 368.145,3	0,6	1,0	167,7%	E	2,0%	2,0%
9	Índice de Siniestralidad	Siniestros Incurridos Primas Devengadas	Millones \$ Millones \$	≤ 0,6	A	Vicepresidencia Fin. y Adm./ Vicepresidencia	80.886,5 368.145,3	0,2	0,6	273,1%	E	2,0%	2,0%
10	Porcentaje de Recaudado de Primas Emitidas ARP	Primas Recaudadas ARP Primas Emitidas ARP	Millones \$ Millones \$	≥ 90%	A	Vicepresidencia de Operaciones	330.136,5 341.477,9	96,7%	90,0%	107,4%	E	2,0%	2,0%
11	Provisión de Cartera VIDA	Cartera Provisionada VIDA Cartera VIDA	Millones \$ Millones \$	≤ 10%	A	Vicepresidencia de Operaciones	46,5 689,7	6,7%	10,0%	148,5%	E	1,0%	1,0%
12	Plazo Medio de Cobro	Deuda clientes (Cuentas por Cobrar Actividad Aseguradora: cuentas 1560 y 1565) Primas Emitidas (Contable)	Millones \$ Millones \$	≤ 30 días	A	Vicepresidencia de Operaciones	65.497,5 333.189,4	70,8	30,0	42,4%	M	1,0%	0,4%
13	Rotación de Cartera	Número de Días Año Plazo Medio de Cobro	Días Días	≥ 12 veces	A	Vicepresidencia de Operaciones	360,0 70,8	5,1	12,0	42,4%	M	1,0%	0,4%
CALIFICACION PERSPECTIVA FINANCIERA												94,2%	
PERSPECTIVA DE CLIENTES													
14	Tasa de Crecimiento de Afiliados ARP	Número de Trabajadores Afiliados ARP Número de Trabajadores Afiliados al Cierre del Año 2009	Número Número	3,8%	A	Vicepresidencia Comercial	2.503.265,0 2.538.060,0	-1,4%	3,8%	0,0%	M	2,0%	0,0%
15	Participación en el Mercado ARP por Trabajadores	Número de Trabajadores Afiliados ARP Número de Trabajadores Afiliados al SGRP	Número Número	37,7%	A	Vicepresidencia Comercial	2.503.265,0 6.628.148,0	36,7%	37,7%	97,3%	E	2,0%	1,9%
16	Participación en el Mercado ARP por Primas Emitidas	Primas Emitidas ARP (Contable) Primas Emitidas por el SGRP	Millones \$ Millones \$	22,1%	A	Vicepresidencia Comercial	328.325,3 1.448.354,1	22,7%	22,1%	102,9%	E	2,5%	2,5%
17	Participación en el Mercado de Vida Individual por Primas Emitidas	Primas Emitidas Vida Individual (Contable) Primas Emitidas de Vida Individual por el Mercado	Millones \$ Millones \$	0,7%	A	Vicepresidencia Comercial	4.864,2 430.215,6	1,1%	0,7%	152,8%	E	2,0%	2,0%
18	Tasa de Crecimiento de Pólizas Expedidas	Número de Pólizas de Vida Vigentes Número de Pólizas Vigentes al Cierre del año 2009	Número Número	25,0%	A	Vicepresidencia Comercial	4.284,0 3.252,0	31,7%	25,0%	128,9%	E	1,0%	1,0%
19	Grado de Cumplimiento de la Implementación del Proyecto CRM-CEM	Porcentaje de Ejecución del Cronograma CRM-CEM	%	100,0%	A	Vicepresidencia Comercial							
20	Percepción del Cliente	Número de Encuestados Satisfechos (TTB - Top Three Boxes) Número de Encuestas de Satisfacción Realizadas	Número Número	95,0%	B	Vicepresidencia Comercial	695,0 790,0	88,0%	95,0%	92,6%	B	1,5%	1,4%
21	Trámite de Derechos de Petición en los términos de ley	Número de Derechos de Petición Tramitados en Términos de Ley Número de Derechos de Petición a Tramitar en Términos de Ley	Número Número	100,0%	B	Secretaría General	759,0 806,0	94,2%	100,0%	94,2%	B	1,0%	0,9%
22	Trámite de Quejas y Reclamos en términos	Número de Quejas y Reclamos Resueltas en términos Número de Quejas y Reclamos a tramitar en términos	Número Número	100,0%	B	Vicepresidencia Comercial	1.973,0 1.974,0	99,9%	100,0%	99,9%	E	1,0%	1,0%
23	Empresas Atendidas con Programas de P&P	Número de Empresas Atendidas con Programas de P y P Número de Empresas Programadas Atender en el año	Número Número	159.305 empresas	B	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	146.492,0 159.305,0	92,0%	100,0%	92,0%	B	3,0%	2,8%
24	Tasa de Accidentalidad Reportada	Número de AT Reportados (acumulado) Número de Trabajadores Afiliados ARP	Número Número	5,83 AT x 100 trab.	B	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	145.051,0 2.503.265,0	5,8	5,8	100,0%	E	3,0%	3,0%
25	Tasa de Accidentalidad Mortal Reportada	Número de AT Mortales Reportados (acumulado) Número de Trabajadores Afiliados ARP	Número Número	22,37 AT mort. x	B	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	617,0 2.503.265,0	24,6	22,4	90,8%	B	3,0%	2,7%
26	Tasa de Enfermedad Profesional Reportada	Número de EP Reportadas (acumulado) Número de Trabajadores Afiliados ARP	Número Número	95,64 EP x 100.000 trab.	B	Vicepresidencia de Promoción y Prevención	3.417,0 2.503.265,0	136,5	95,6	70,1%	R	3,0%	2,1%
CALIFICACION PERSPECTIVA DE CLIENTES												86,4%	

No.	INDICADOR	INFORMACION OPERACIONAL	Unidad de Medida del Dato	META 2010	TIPO SEMAF.	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	DATOS	RESULTADO	META	% EFICACIA	POND	CALIFICACION
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS												
27	Índice de IT decididas	Número de Incapacidades Temporales Decididas (Acumulado)	Número	95,0%	B	Vicepresidencia Técnica	181.896,0	98,9%	95,0%	104,1%	E	2,5%
		Número de Incapacidades Temporales Recibidas (Acumulado)	Número				183.924,0					2,5%
28	Oportunidad en el Reconocimiento de IT	Tiempo Promedio de Reconocimiento por IT	Días	≤ 30 días	B	Vicepresidencia Técnica	30,7	30,7	30,0	97,7%	E	1,5%
29	Índice de IPP decididas	Número de Indemnizaciones por IPP Decididas (Acumulado)	Número	98,0%	B	Vicepresidencia Técnica	5.041,0	98,2%	98,0%	100,2%	E	2,5%
		Número de Indemnizaciones por IPP Recibidas (Acumulado)	Número				5.134,0					2,5%
30	Oportunidad en el Reconocimiento de IPP	Tiempo Promedio de Reconocimiento por IPP	Días	≤ 30 días	B	Vicepresidencia Técnica	17,0	17,0	30,0	178,5%	E	1,5%
31	Índice de Pensiones decididas	Número de Pensiones Decididas (Acumulado)	Número	98,0%	B	Vicepresidencia Técnica	1.715,0	99,5%	98,0%	101,6%	E	2,5%
		Número de Pensiones Recibidas (Acumulado)	Número				1.723,0					2,5%
32	Oportunidad en el Reconocimiento de Pensiones	Tiempo Promedio de Reconocimiento de Pensiones	Días	≤ 30 días	B	Vicepresidencia Técnica	15,0	15,0	30,0	200,0%	E	1,5%
33	Índice de Facturas por Prestaciones Asistenciales decididas	Facturas de Prestaciones Asistenciales Decididas de Recibidas hasta el mes anterior (Acum)	Número	100,0%	B	Vicepresidencia Técnica	272.770,0	100,0%	100,0%	100,0%	E	2,5%
		Facturas de Prestaciones Asistenciales Recibidas hasta el mes anterior (Acumulado)	Número				272.770,0					2,5%
34	Oportunidad en el Reconocimiento de Prestaciones Asistenciales	Tiempo promedio de reconocimiento de Factura de Prestación Asistencial	Días	≤ 30 días	B	Vicepresidencia Técnica	30,0	30,0	30,0	100,0%	E	1,5%
35	Índice de Solicitudes de Vida Individual Tramitadas	Número de Solicitudes de Vida Individual Tramitadas (Acumulado)	Número	100,0%	B	Vicepresidencia Técnica	2.500,0	100,0%	100,0%	100,0%	E	2,0%
		Número de Solicitudes de Vida Individual Recibidas (Acumulado)	Número				2.500,0					2,0%
36	Índice de Mejoramiento del SIG	Número de Acciones Cerradas	Número	100,0%	A	Oficina Asesora de Planeación	141,0	71,2%	100,0%	71,2%	R	3,5%
		Número de Acciones Levantadas	Número				198,0					2,5%
37	Grado de Cumplimiento del Programa de Adecuación	% de Avance del Programa de Adecuación	%	100,0%	A	Oficina de Gestión Integral del Riesgo						
38	Grado de Disminución del Riesgo de Perfil Alto y Extremo	Score de Riesgos de Perfil Alto y Extremo	Número	≥ 5%	A	Oficina de Gestión Integral del Riesgo	8,80	-11,6%	-5,0%	231,2%	E	3,5%
		Score de Riesgos de Perfil Alto y Extremo al Cierre de 2009	Número				9,95					3,5%
CALIFICACION PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS												
96,8%												
PERSPECTIVA DE INNOVACION, CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE												
39	Implementación de Nuevos Ramos	Número de Nuevos Ramos Implementados	Número	100,0%	A	Vicepresidencia Comercial	0,0	100,0%	100,0%	100,0%	E	2,5%
		Número de Nuevos Ramos Aprobados	Número				0,0					2,5%
40	Grado de Cumplimiento del Cronograma de Capacitación	% Avance Cronograma de Capacitación	%	100,0%	A	Secretaría General	99,0%	99,0%	100,0%	99,0%	E	5,0%
41	Porcentaje de Empleados Capacitados	Número de Trabajadores Capacitados	Número	100,0%	A	Secretaría General	345,0	115,0%	100,0%	115,0%	E	4,0%
		Número de Trabajadores Programados a Capacitar	Número				300,0					4,0%
42	Oportunidad en la Realización de Programas de Inducción	Tiempo Promedio Transcurrido entre Ingreso del Trabajador y Realización de Inducción	Días	≤ 30 días	A	Secretaría General	21,5	21,5	30,0	139,3%	E	3,5%
43	Índice de Gerentes Públicos Evaluados	Número de Gerentes Públicos Evaluados	Número	100,0%	A	Secretaría General / Oficina Asesora de	50,0	100,0%	100,0%	100,0%	E	3,0%
		Número de Gerentes Públicos a Evaluar en el Año	Número				50,0					3,0%
44	Índice de Trabajadores Oficiales Evaluados	Número de Trabajadores Oficiales Evaluados	Número	100,0%	A	Secretaría General	0,0	# DIV/0!	100,0%	100,0%	E	3,0%
		Número de Trabajadores Oficiales a Evaluar en el Año	Número				0,0					3,0%
45	Grado de Cumplimiento del Plan de Informática 2010	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Informática	%	100,0%	A	Vicepresidencia Financiera Y Adm.	99,3%	99,3%	100,0%	99,3%	E	4,0%
CALIFICACION PERSPECTIVA DE INNOVACION, CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE												
99,7%												
TOTAL CALIFICACION											100,0%	93,8%

CALIFICACION BALANCED SCORECARD 2010 REGIONAL Y SUCURSAL

En los siguientes gráficos se muestra la calificación de la eficacia de las regionales y sucursales en el cumplimiento metas del Balanced Scorecard del año 2010.

