



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020



SEGUROS
BOLÍVAR



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2020

1

2

3

4

5

**Carta del
Presidente**

**Quiénes
somos**

**Nuestra
estrategia**

**Seguros
Bolívar y su
compromiso**

**Seguros
Bolívar
y los ODS**

Carta del
Presidente

1



Quiénes somos

2

Nuestra
estrategia

3

Seguros Bolívar y
su compromiso

4

Seguros Bolívar
y los ODS

5



1

Carta del Presidente



Javier Suárez,
Presidente de
Seguros Bolívar

La humanidad enfrenta desafíos que aún, a pesar del crecimiento económico y el progreso, no **hemos logrado superar, tales como la pobreza y la desigualdad**. Pero también otros desafíos que han venido emergiendo con los años, como el crecimiento poblacional, y con él, el incremento en la demanda por recursos, el cambio climático, el crecimiento desordenado de las ciudades y muchos otros retos más.

El **desarrollo sostenible es el compromiso por lograr un crecimiento económico**, en el que todos sean incluidos, y nadie se quede atrás de los beneficios del desarrollo, manteniendo siempre el cuidado de nuestro entorno natural, nuestra casa común: el planeta.

Por ello, la sostenibilidad no es sólo una tarea de los gobiernos sino también de los individuos y las empresas. Aquellas empresas que quieran crecer y mantenerse en el tiempo, también les asiste la tarea de identificar y gestionar los asuntos que son un riesgo para su permanencia, y contribuir, desde su quehacer, en la generación de soluciones que aporten a la sostenibilidad, convirtiendo, así, riesgos en oportunidades.





En **Seguros Bolívar reconocemos que nuestra permanencia en el tiempo y nuestro éxito** sólo es posible si el entorno en el que nos desenvolvemos es igualmente próspero, equitativo y seguro. También reconocemos que jugamos un papel importante en la generación de las condiciones para que ese entorno favorable se desarrolle.

Para nosotros **la sostenibilidad se traduce en generar y operar soluciones de seguros y de servicios** e invertir recursos financieros que contribuyan a resolver problemas sociales y ambientales, y que estén al mismo tiempo alineados con nuestro propósito superior y nuestra estrategia de generación de valor, así como con la agenda de desarrollo sostenible que se ha trazado el país.

Somos conscientes que la gestión de la sostenibilidad no es responsabilidad de una área, sino que es transversal a la compañía y se hace tangible en el actuar de cada línea de negocio, de cada dependencia, de cada colaborador.

Por ello estamos orgullosos de compartir con los lectores, cómo en el 2020 las diferentes áreas de la organización contribuyeron al desarrollo sostenible.

Para evidenciar nuestra contribución, tomamos como referente los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un plan de acción de 17 objetivos y 169 metas en favor de las personas, el planeta y la prosperidad; los tres apalancadores de la sostenibilidad.

Al articular los resultados de nuestra gestión con los ODS, empezamos a reconocer que lo que hacemos responde a los desafíos trazados en esta agenda global al 2030, y que por la misma naturaleza de nuestra actividad, contribuimos en la gestión de los riesgos del desarrollo y buscamos convertirlos en oportunidades de crecimiento para todos.

Aunque nuestra contribución se da en muchos frentes, en este informe presentamos algunos de nuestros aportes más destacados, **siendo quizá el de mayor relevancia nuestra capacidad para responder a la pandemia del Covid-19.**





Esta emergencia sanitaria global es el mayor desafío en la historia reciente de la humanidad y en Seguros Bolívar no fuimos inferiores al reto que el Covid-19 nos impuso. Fuimos capaces de volcar nuestra operación al mundo digital, aprovechando todas las capacidades tecnológicas, analíticas y de infraestructura que veníamos desarrollando, lo que permitió seguir prestando el mejor servicio a nuestros clientes de manera oportuna, flexible y mediante diferentes canales, siempre buscando el cuidado de nuestra gente. Con ello contribuimos a mantener la productividad mediante la modernización e innovación y acompañamos a los colombianos en el momento más crítico, dando una mano para enfrentar la pandemia a quienes lo requirieron.

El 2020 nos mostró de qué estamos hechos y de qué somos capaces, por ello queremos destacar el trabajo inagotable de nuestros funcionarios, quienes lo dieron todo para lograr que cerca de 10 millones de elementos de protección personal fueran entregados a 50 mil trabajadores del sector salud y de apoyo.

Además, con su compromiso fue posible: publicar 18 protocolos de bioseguridad que **beneficiaron a 2 mil empresas; acompañar a 86 mil usuarios** de QR Pass quienes accedieron a la herramienta de autodiagnóstico y recibieron orientación; brindar apoyo psicológico a 500 trabajadores de la salud, y atender 45 mil consultas en telemedicina, así como 14 mil citas a través de Doctor Akí.

También destacamos la capacidad con la que atendimos más de 100 mil reclamaciones en el seguro de arrendamiento, **400% más que el año anterior, logrando más de 30 mil acuerdos de pago con inquilinos, 5 mil conciliaciones** en aquellos casos en los que no se pudo lograr un acuerdo inicial, permitiendo con esto garantizar la vivienda a miles de arrendatarios y la continuidad de las actividades productivas a un gran número de propietarios de pequeños negocios que tuvieron que cesar el pago de sus alquileres por un tiempo ante la inclemencia de la pandemia.

Esperamos lograr con este informe destacar bien la naturaleza de una noble actividad como es la de asegurar la vida y patrimonio de las personas, y con la que contribuimos, desde diferentes frentes, a enriquecer la vida de los colombianos con integridad. ●



Carta del
Presidente

1



Quiénes somos

2

Nuestra
estrategia

3

Seguros Bolívar y
su compromiso

4

Seguros Bolívar
y los ODS

5



2

Quiénes somos

Somos una aseguradora colombiana que apoya el desarrollo del país, dando seguridad a nuestros clientes con soluciones ajustadas a sus necesidades.

Enriquecer la vida con integridad



En Seguros Bolívar este propósito se hace latente en la medida que enriquecemos la vida con integridad porque protegemos y restablecemos la vida cotidiana de las familias y empresas colombianas generando tranquilidad.

La esencia de nuestra cultura tiene como centro el ser humano, y a partir de este eje, se ponen en práctica los principios y valores, la misión y el propósito superior.

Principios y valores



Desde su fundación Seguros Bolívar se ha caracterizado por difundir una filosofía basada en el valor y reconocimiento del ser humano, para contribuir al crecimiento y desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad. Por eso, le invitamos a conocer en detalle cada uno de nuestros principios y valores, que hacen de nuestra compañía una entidad sólida y única que trasciende en el tiempo.



1



2



3



4



5



Disciplina



- Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos.
- Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
- La disciplina nos hace confiables.
- Entusiasmo, alegría y buen humor.

Entusiasmo



- Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos más difíciles.
- Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo.
- Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

Equidad



- Somos justos. Nuestras acciones y decisiones se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas.
- Nuestra principal guía es la conciencia y la satisfacción de hacer lo correcto

Honestidad



- Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones.
- Nos comportamos con integridad y carácter.
- Somos leales a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.

Respeto



- Respetamos la dignidad humana de todas las personas con las que interactuamos.
- Nuestras acciones se caracterizan por el buen trato, la empatía y porque aceptamos y resolvemos nuestras diferencias dentro del marco de nuestros principios y valores.

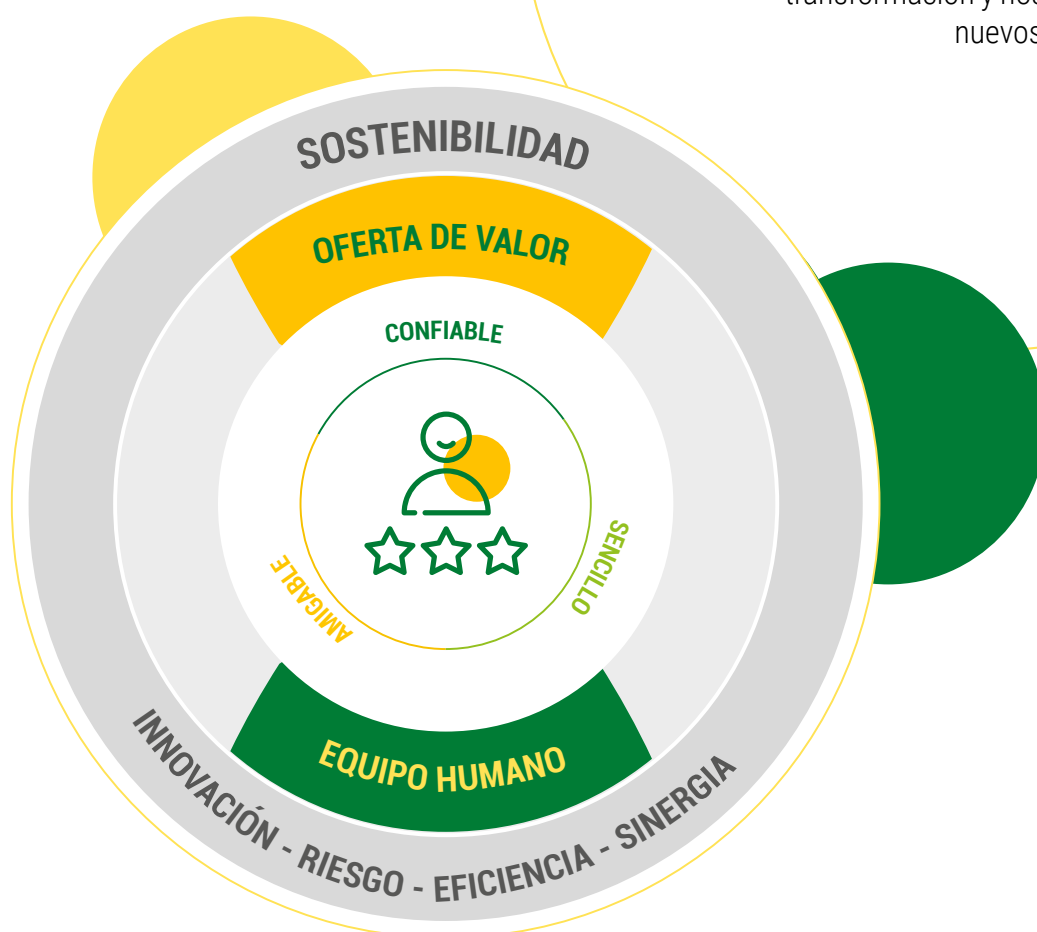




Nuestro modelo de gestión

Estamos comprometidos con brindar una oferta de valor centralizada en nuestros clientes que sea amigable, sencilla y confiable, al igual que nuestra actuación.

Un concepto poderoso, que marca un hito para apoyar los procesos de transformación y nos permite asumir los nuevos retos estratégicos.



Carta del
Presidente

1



Quiénes somos

2

Nuestra
estrategia

3

Seguros Bolívar y
su compromiso

4

Seguros Bolívar
y los ODS

5



3

Nuestra estrategia *de Sostenibilidad*

En Seguros Bolívar nos mueve la convicción de aportar con lo que hacemos a un mundo más sostenible y así generar valor de largo plazo, de allí que nuestro propósito superior sea enriquecer la vida con integridad.

2020 fue un año de grandes retos, pero que nos brindó enormes oportunidades de demostrar nuestra contribución a la sociedad desde diferentes frentes.

Es así como el año anterior aportamos en **la reactivación de la economía, generamos empleo, facilitamos el desarrollo de diversas actividades** como la construcción, protegimos el patrimonio de millones de colombianos, al tiempo que cuidamos de los trabajadores de la salud, protegimos a nuestros colaboradores y apalancamos una movilidad sostenible, entre muchos otros aporte más.

Con el fin de seguir siendo relevantes y pertinentes **en la búsqueda de soluciones a los desafíos sociales, ambientales y de gobierno**, en lo que impactamos o nos vemos impactados, es determinante identificar los cambios del entorno en el que nos desenvolvemos, anticiparnos a nuevos riesgos y gestionar las oportunidades que emergen ante tales desafíos.

Reconocemos que en un mundo cambiante, acelerado por la transformación digital, nuevos retos surgen para el negocio y el contexto en el que operamos.





Por ello la necesidad de actualizar nuestra materialidad y nuestra estrategia de sostenibilidad en el 2021, para abordar de manera efectiva y eficiente esos temas centrales que apalancan el crecimiento económico, incluyendo y responsable con el entorno con el que estamos comprometidos.

La nueva estrategia nos trazará objetivos claros y los caminos para alcanzarlos. Desde ya reconocemos la importancia que tendrá en nuestra estrategia la promoción del acceso a los seguros y servicios para todos, ayudando a cerrar la brecha de protección, especialmente de la población pobre, vulnerable, los microempresarios y la población rural.

Igual relevancia tendrá la gestión de los riesgos asociados al cambio climático; el **respaldo a una economía carbono neutral al 2050**; la promoción del análisis ambiental, social y de gobierno en la suscripción, el fortalecimiento de nuestra cadena de suministros y la promoción de la salud mental y la diversidad.

Finalmente, el éxito en la implementación de la estrategia que se defina estará asociado a nuestra habilidad de construir capacidades en la organización, generar una cultura de la sostenibilidad y trabajar mancomunadamente con los gobiernos locales y central, así como con otros organismos públicos y privados, bajo la premisa de que sólo la suma de esfuerzos puede generar mayores impactos. •

Carta del
Presidente

1



Quiénes somos

2

Nuestra
estrategia

3

Seguros Bolívar y
su compromiso

4

Seguros Bolívar
y los ODS

5



4

Seguros Bolívar y su compromiso frente a los Objetivos de *Desarrollo sostenible*

¿Qué son los ODS?

En Septiembre de 2015, los Jefes de Estado y de Gobierno, Altos Representantes se reunieron para **aprobar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**. La presente agenda define las prioridades y los esfuerzos en materia de desarrollo sostenible a nivel mundial hasta el 2030, y es un plan de acción que se enfoca en 5 ejes: las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

La Agenda 2030 es de gran relevancia debido a que al adoptarla, los países decidirán la forma de incorporar las metas de los objetivos de desarrollo en los procesos de planificación, políticas, programas, estrategias nacionales y tendrán que movilizar los medios necesarios para su incorporación. Si bien las metas se expresan a nivel mundial, **cada uno de los actores nacionales e internacionales fijarán sus propias metas** teniendo en cuenta su coyuntura social, política y económica.





En esta Agenda 2030 se articulan 17 objetivos, los cuales se traducen en 169 metas que comprende aspectos sociales, económicos y ambientales, como la superación de la pobreza en todas sus formas, poner fin al hambre, salud y bienestar, educación de calidad e inclusiva, igualdad de género y empoderamiento de las niñas y mujeres, cuidado del medio ambiente, trabajo decente y crecimiento económico, **eficiencia energética y uso de energía renovables, innovación e infraestructura y ciudades sostenibles**, producción y consumo sostenible, paz y justicia para las sociedades.

Los 17 objetivos de desarrollo son:



Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo



Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible



Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos



Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas



Garantizar la **disponibilidad y la gestión sostenible del agua** y el saneamiento para todos



Garantizar **el acceso a una energía asequible**, fiable, sostenible y moderna para todos



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación



Reducir la desigualdad en los países y entre ellos



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles





Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible



Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible



Fuente: Naciones Unidas 2015





El enfoque económico, social y ambiental de la Agenda 2030 traza una hoja de ruta integral y transversal de desarrollo, y en la que **sector privado está invitado a colaborar para lograr transformaciones sustanciales** a partir de la actividad principal del negocio de cada empresa. De hecho, en el artículo 67 de la Agenda 2030 se planteó que: “La actividad empresarial, la inversión y la innovación privadas son los grandes motores de la productividad, el crecimiento económico inclusivo y la creación de empleo” (ONU, 2015).

Por lo tanto, en Seguros Bolívar vemos en la agenda de desarrollo sostenible al 2030 un nuevo marco de referencia en la cual se enmarca de manera muy clara nuestro propósito empresarial de enriquecer la vida con integridad.

Somos una aseguradora colombiana que apoya el desarrollo económico, social y ambiental del país, dando protección a nuestros clientes con soluciones ajustadas a sus necesidades e invirtiendo los recursos financieros y administrando nuestras actividades de manera responsable, minimizando los riesgos y aumentando los impactos positivos en la sociedad y el planeta. Para el presente informe, quisimos comunicar cómo desde diferentes frentes de acción nuestra estrategia corporativa se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, encontrando que desde Seguros Bolívar contribuimos de manera significativa en 15 ODS y 25 de sus metas, lo que nos hace sentir orgullosos de nuestro papel como agentes de cambio y promotores de crecimiento económico incluyente y responsable con el entorno.

Este primer ejercicio, es justamente eso, una primera aproximación y reconocimiento de dónde estamos partiendo para definir con claridad a dónde queremos llegar y cómo vamos a **lograr aportes conscientes y significativos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

A continuación abordamos de manera detallada nuestras diferentes contribuciones a las diferentes metas de los ODS. Es de resaltar que para el ejercicio se identificaron las metas que tienen mayor relación con nuestro quehacer y, aunque son muchos los resultados de la compañía, fueron seleccionados sólo algunos de ellos, en particular aquellos que tienen una relación más directa con alguna meta de los ODS. Si bien un resultado puede impactar a varias metas de manera simultánea, para simplificar el ejercicio, fue seleccionada la meta en la que se evidencia una contribución más directa. ●

Carta del
Presidente

1



Quiénes somos

2

Nuestra
estrategia

3

Seguros Bolívar y
su compromiso

4

Seguros Bolívar
y los ODS

5



5

ODS en los que Seguros Bolívar tiene una contribución directa



Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

Este objetivo tiene como finalidad erradicar la pobreza en todas sus formas a nivel mundial. La proporción de la población mundial que vive en situación de pobreza extrema¹ disminuyó en un 36% en 1990, y en un 10% en 2015. Sin embargo, el ritmo de este descenso se ha desacelerado, y las **perspectivas para que el mundo alcance el objetivo 1 en el 2030 no son lo esperado**. El Instituto Mundial de Investigaciones de Economía de Desarrollo de la Universidad de las Naciones Unidas advirtió que las consecuencias económicas generadas por la pandemia ocasionada por el Covid - 19, podría incrementar la pobreza extrema en todo el mundo hasta llegar a afectar a 500 millones de personas más, lo que equivale a un 8% más de la población total mundial, por lo tanto, esta sería la primera vez que la pobreza aumentaría en todo el mundo en 30 años desde 1990 (ONU, 2020).

1. La pobreza extrema se entiende como la situación en que no se dispone de los recursos económicos suficientes para satisfacer las necesidades básicas.



De acuerdo al estudio que realizó el Dane en el 2020 sobre la situación de pobreza en Colombia, especificó que la pobreza en el país aumentó en un punto porcentual al pasar de 34,7% en 2018 a 35,7% en 2019, lo que indica es que cerca de 17,5 millones de personas están en condición de pobreza y 4,7 millones de personas se encuentran en pobreza extrema. (Dane, 2020)

El presente objetivo tiene como finalidad erradicar la pobreza en todo el mundo, reduciendo todas sus dimensiones para facilitar el acceso a los recursos económicos y servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las personas. Para ello, y en línea con las metas, se requiere poner en práctica medidas de protección social, nuevas tecnologías y servicios básicos para todas las personas, sobretodo los más vulnerables y fomentar la resiliencia de las personas que se encuentran en situación vulnerable a los fenómenos extremos relacionados con los desastres económicos, sociales y ambientales, entre otras soluciones.

El papel del sector privado es fundamental en el logro de este objetivo, pues, al ser un gran generador de empleo, de este sector depende en una buena parte el desarrollo económico y social. En efecto, su contribución al empleo formal y bien remunerado, **facilita el acceso de las personas a la seguridad social y a ingresos que redundan en un aumento en la demanda por alimentos**, educación, vivienda y otros bienes y servicios básicos que mejoran la calidad de vida.

Desde Seguros Bolívar, comprendemos nuestro rol como facilitador del acceso a sistemas de protección social de los trabajadores, por ello destacamos que en 2020 contribuimos al presente objetivo de la siguiente meta:

Meta: 1.3 Implementar sistemas de protección social y lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables

Una de las metas que busca poner fin a la pobreza es lograr el acceso a sistemas de protección social para todos. **Por ello destacamos con orgullo que alcanzamos más de un millón de trabajadores cubiertos en riesgos laborales**, brindamos 2.800 servicios a través de la ARL **y formamos a 132.000 trabajadores en promoción y prevención a través de la plataforma Profe.**





Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

Satisfacer las necesidades alimentarias de las poblaciones vulnerables, asegurar el acceso de una alimentación sana y nutritiva a todas las personas antes y después del Covid-19 ha sido una de las grandes prioridades a nivel mundial. De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), **se estima que en el 2020 cerca de 690 millones de personas padecían de hambre, lo que equivale al 8,9% de la población mundial**, lo que representa un aumento de 10 millones de personas en un año y de 60 millones en cinco años (ONU, 2020).

Antes del Covid - 19, alrededor de 135 millones de personas padecían de hambre severa y ahora con la pandemia, es probable que el estado nutricional de las poblaciones vulnerables se deteriore aún más a causa de las repercusiones socioeconómicas y sanitarias.

Según la Organización Acción Contra el Hambre, la pandemia afectó considerablemente las acciones realizadas por gobiernos y empresas privadas en contra del fin al hambre, mientras en el 2019 hubo 48 millones de personas en situación de hambre a nivel regional, la proyección para el 2030 es de 67 millones de personas, además, según cifras de la FAO **se estima que 2.7 millones de colombianos, es decir, 5,5% de la población está en riesgo de desnutrición.** (Olaya, M., 2020)

El presente objetivo pretende asegurar el acceso a una alimentación nutritiva, mejorando la productividad, la calidad de empleo agrícola, fortaleciendo el sector agropecuario, su producción sostenible y los productos básicos alimentarios a nivel mundial. Para lograr este objetivo, las metas apuntan a que en el 2030 se logre poner fin a todas las formas de malnutrición, duplicar la productividad agrícola resiliente, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de





alimentos y mantener la diversidad genética de las semillas, plantas cultivadas y animales de granjas, silvestres y domésticos, entre otras medidas.

El gobierno colombiano bajo su plan de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” espera contribuir a poner fin al hambre y la desnutrición, y fijó como meta disminuir la tasa de mortalidad por desnutrición en menores de 5 años de 6,8 a 6,5 muertes por cada 100 mil menores de 5 años (ODS, 2019). También se espera **beneficiar a 550.000 productores con nueva asistencia agropecuaria y 300.000 personas bajo un nuevo modelo de agricultura** por contrato (ODS, 2019). Por lo tanto, se hace necesario seguir impulsando la capacidad laboral de las empresas para desarrollar e innovar tecnología agropecuaria, los programas de alimentación nutricional, seguir apoyando los planes de desarrollo local y fortalecer las prácticas de agricultura sostenible junto a sus cadenas de suministro.

En Seguros Bolívar reconocemos la importancia del sector agropecuario en ayudar a generar soluciones importantes para la erradicación del hambre y la pobreza, proporcionando asistencia técnica y mejores servicios a nuestros agricultores con el fin de proteger sus cultivos y garantizar la seguridad alimentaria.

Aportamos en el presente objetivo a través de las siguientes metas:

Meta: 2.1 Acceso a una alimentación sana, nutritiva y suficiente

De manera conjunta con el Grupo Bolívar y todas sus compañías adelantamos la campaña Moviéndonos por Colombia, gracias a la cual entregamos un millón de mercados a igual número de familias, con el objetivo de reducir el riesgo de desnutrición producto de la desmejora en sus ingresos y calidad de vida como consecuencia de la pandemia.

Meta: 2.4 Asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos que contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres

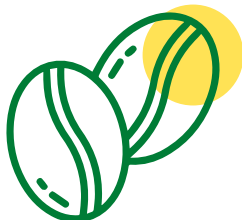




Seguro paramétrico para cultivos de café

Café Seguro es un producto que brinda resiliencia a los caficultores colombianos frente al cambio climático mediante coberturas desarrolladas a la medida para los excesos de lluvia y las sequías que afectan los cultivos de café en sus etapas de desarrollo más vulnerables. Fortalecimos la capacidad de adaptación al cambio climático de 7.401 productores de café que en 2020 accedieron a Café Seguro, un seguro paramétrico que los protege contra exceso y déficit de lluvia, y gracias al cual se pagaron 2.812 millones de pesos en siniestros.

Cifras café seguro 2020



Corte de las emisiones al 31 de diciembre, seguro paramétrico.

Cultivo	No. Hectáreas	No. Cafeteros
Café	15.542	7.401
Departamentos	Prima	Siniestros
Caldas	\$6.585M	\$2.812M
Risaralda		
Antioquia		

El café es uno de los productos más importantes de exportación dentro del territorio colombiano. Su nivel de producción es tan alto que compromete 590 municipios y 530 mil caficultores. Factores como el cambio y la variabilidad pueden llevar a la pérdida parcial o total de las cosechas, afectando el sustento de las familias dedicadas a esta labor. "Café Seguro" se convierte la primera oferta de valor en el mercado colombiano que protege una alta población de caficultores en zonas vulnerables frente al cambio climático y de pago inmediato si se exceden los niveles de lluvia o sequía.





Seguro tradicional

En Seguros Bolívar seguimos aportando al desarrollo del campo mediante el seguro agropecuario tradicional. Con él contribuimos en el acceso a la financiación de los productores, el aumento de su competitividad y la mejora en su capacidad de respuesta ante riesgos a los que se exponen sus cultivos y animales. Por ello destacamos las siguientes cifras.



Cifras seguro tradicional 2020

Corte de las emisiones al 31 de diciembre, seguro de daño por planta y seguro por rendimiento y ajuste en cosecha

Cultivo	No. Hectáreas	No. Agricultores	Departamentos	Prima	Siniestros
Maíz	1.807,05	11	Valle del Cauca Risaralda Córdoba	\$532'118.125	\$8'690.407
Arroz	467,5	7	Arauca Casanare Magdalena Norte de Santander	\$128'157.335	\$12'291.222
Plátano	85	6	Arauca	\$98'100.000	0
Palma de aceite	430,32	2	Cesár Magdalena	\$85'686.000	0
Café	81,17	5	Caldas Antioquia Santander	\$24'592.026	0
Soya	123,87	2	Valle del Cauca	\$16'890.188	0
Yuca	8	1	Sucre	\$2'072.000	\$11'123.383





Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades

La salud es esencial para el desarrollo humano, por eso es indispensable que la población esté sana para la construcción de sociedades prósperas y con ello **se pueda aumentar la esperanza de vida y reducir la prevalencia de enfermedades** asociadas (ONU, 2020). Se han logrado avances en mejorar la salud y el bienestar de las personas, sin embargo, antes y durante la crisis sanitaria derivada por el Covid - 19, se puso aún más en evidencia las desigualdades en el acceso a la asistencia sanitaria y la capacidad de los servicios sanitarios en países en desarrollo.

A nivel mundial cada año mueren cinco millones de niños antes de cumplir los cinco años; los niños que nacen en situación de vulnerabilidad tienen casi el doble de probabilidad de morir antes de los cinco años.

Así mismo, aproximadamente 300.000 mujeres mueren durante el embarazo o parto (ONU, 2020). Desde el inicio de la pandemia se han infectado 77,3 millones de personas con el VIH frente a 1.8 millones de personas infectadas en el 2017, y 35,4 millones de personas han muerto de enfermedades relacionadas con el VIH desde el inicio de la pandemia (ONU, 2020).

Respecto a Colombia, entre el 2005 y 2016 la tasa de mortalidad infantil ha disminuido en un 18%, lo que significa que ha evitado la muerte de 4.412 niños y niñas menores de un año. Sin embargo, la mortalidad infantil se concentra en Departamentos con altos niveles de pobreza y ruralidad como Amazonas, Vaupés, Guainía, Chocó, Vichada, Guaviare y La Guajira (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019). En cuanto a la mortalidad materna, tras la adopción de la Agenda 2030 por parte del Gobierno Nacional se propuso reducir la tasa de mortalidad materna, por lo cual, este indicador se ha mantenido desde el 2015 y se ha reducido en un 2,7% de muertes por cada 100 mil nacidos. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).





El presente objetivo tiene como finalidad garantizar una vida sana y promover el bienestar a todas las personas, reduciendo la tasa de mortalidad infantil y materna, lograr la cobertura y acceso a los servicios de salud para reducir las enfermedades. Así mismo, este ODS logró centrar la atención en la salud materno infantil, VIH/SIDA, malaria, tuberculosis, enfermedades tropicales, hepatitis, enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.

Las metas de este objetivo también buscan fortalecer la prevención y el tratamiento de las sustancias adictivas, **sensibilizar y prevenir las muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico**, garantizar el acceso universal de salud sexual y reproductiva, y procurar la cobertura sanitaria universal.

El año 2020 representó grandes desafíos para la humanidad y para las empresas, y puso a prueba la capacidad de todos para atender la mayor crisis sanitaria en 100 años. Como se verá a continuación en Seguros Bolívar contribuimos desde el ODS 3 de salud, acompañando a los colombianos en el momento más crítico para el cuidado de la salud y la vida, pero en otros ODS más, garantizando la continuidad de la productividad, el empleo, la integración social y demás.

Meta: 3.3 Combatir las enfermedades transmisibles

En materia de salud y bienestar, en Seguros Bolívar nos sentimos orgullosos de haber podido acompañar a los colombianos en el momento más crítico, dando una mano para enfrentar la pandemia a quienes lo requirieron. El 2020 nos mostró de qué estamos hechos y de qué somos capaces, por ello queremos destacar el trabajo inagotable de nuestros funcionarios quienes lo dieron todo para **lograr que nueve millones de elementos de protección personal fueran entregados a 50.000 trabajadores del sector salud y de apoyo**.

Además, **con su compromiso fue posible publicar 18 protocolos de bioseguridad** que beneficiaron a dos mil empresas; acompañar a 86.000 usuarios de QR Pass quienes accedieron a la herramienta de autodiagnóstico y recibieron orientación; y brindar apoyo psicológico a 500 trabajadores de la salud.





Meta: 3.8 Lograr acceso universal a servicios de salud y prevención, así como la protección contra los riesgos financieros asociados a la enfermedad

También en materia de salud contribuimos a la meta de los ODS de lograr acceso a los servicios de salud para todos y la protección contra los riesgos financieros asociados a la enfermedad, gracias a **45.000 consultas prestadas en telemedicina, así como 14.000 citas a través de Doctor Akí.**

De igual forma, destacamos los 4.517 paquetes de acompañamiento al adulto mayor adquiridos a través de Jelpit, así como el **pago de las cuotas del crédito de 24.000 clientes por incapacidad u hospitalización, y la protección de los ingresos de 7.396 clientes**, quienes recibieron una renta mientras se encontraban hospitalizados.

A través de la iniciativa del Grupo Bolívar, Moviéndonos por Colombia, aportamos cerca de 14.200 millones de pesos en mercados y 230 equipos biomédicos a 33 hospitales en 16 ciudades.



Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos

La educación cumple un papel estratégico en el crecimiento y en el desarrollo económico y social de los países, aporta en el avance y en el progreso de las personas y las sociedades. A nivel mundial se han obtenido avances en el acceso a la educación e incremento de matrículas, no obstante, alrededor de 260 millones de niños no asisten a la escuela, e incluso al momento de terminar la escuela primaria, el 53% de los niños y niñas que viven en un país de ingreso medio y bajo no saben leer y no comprenden un relato breve, y más de la mitad de los niños y adolescentes a nivel mundial no alcanzan los estándares mínimos de competencias lectora y matemáticas (ONU, 2020).





Respecto a la educación en Colombia, en un estudio que realizó Unicef entre 2015 a 2020 se evidencia que los desafíos en el sector educativo cada vez son más complejos y tiene que ver con la equidad y el acceso a la educación de calidad. En la prueba PISA² que se realizó en 2018, se evidenció que en Colombia el 54% de los estudiantes en escuelas oficiales están en los niveles mínimos e insuficientes de las pruebas saber 11, y el 38% tiene desempeño bajo en las 3 áreas evaluadas por PISA, es decir, lectura, matemáticas y ciencias (Unicef, 2020). En cuanto a la cobertura en educación media entre 2005 y 2018 ésta pasó de 62% a 72% y en educación superior fue del 34% al 52%, en donde el 32% son estudiantes de programas técnicos y tecnológicos. (Santa Maria, M. 2020)

Así mismo, el Ministerio de Educación especificó que de cada 100 estudiantes que ingresan al primer grado del sistema escolar, 46 llegan al grado 11 y el 15% de los estudiantes que aprueban el último año educativo de transición, quinto y noveno, no se matriculan inmediatamente (Unicef, 2020).

Ahora bien, a raíz de la pandemia por el Covid - 19, la mayoría de los países cerraron las escuelas, impactando a un número sin precedente de estudiantes en todo el mundo.

El objetivo 4 de Educación se orienta a eliminar las desigualdades, lograr una igualdad de oportunidades y de género, alcanzar bienestar social, acceso y calidad de empleo, competitividad laboral, mejora la calidad de vida e impulsa el desarrollo de la ciencia, tecnología e innovación, entre otras medidas.

Respecto a las metas que **se espera alcanzar en este objetivo se destaca que las niñas y niños tengan una educación de calidad**, gratuita y equitativa, que finalicen la enseñanza primaria y secundaria

2. El Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) es una prueba estandarizada a nivel mundial que evalúa el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los estudiantes de 15 años en tres áreas principales: lectura, matemáticas y ciencias. La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) es la encargada de aplicar dicha evaluación.





y tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia. De otra parte, se promueve el acceso igualitario de todos los hombres y mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, aumentar las competencias técnicas, profesionales, alfabéticas y nociones elementales de aritmética en jóvenes y adultos.

En Colombia, las empresas preocupadas por cerrar las brechas educativas, **reconocen los desafíos del sector educativo y alientan el desarrollo de alianzas público - privadas** bajo el entendimiento de que el progreso social y el crecimiento económico de un país depende de su capital humano y de las capacidades y habilidades que se desarrollen en niños, jóvenes y adultos.

En un esfuerzo por fomentar la educación, desde Seguros Bolívar contribuimos en la siguiente meta:

Meta: 4.4 Jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

En materia de educación, aportamos a la meta de aumentar el número de jóvenes y adultos con competencias para acceder al empleo y al emprendimiento, **logrando 24 mil asistentes a los cursos impartidos por El Libertador**, dirigidos a asesores inmobiliarios.

En la misma línea, desarrollamos una alianza con el SENA que permitirá a nuestros aliados de Asistencia Bolívar y Jelpit, muchos de los cuales aprendieron su oficio con maestros como sus padres, familia o amigos, adelantar programas de formación y certificarse en diferentes disciplinas como electricidad, aseo y mantenimiento de equipos electromecánicos. Con esta articulación público-privada, inicialmente buscamos profesionalizar en una fase piloto a 57 técnicos de Asistencia y 36 de Jelpit. De esta manera también buscamos garantizar su idoneidad y ofrecer una mejor experiencia para nuestros clientes.

Por otro lado, desde septiembre de 2020, a través de canales virtuales, hemos compartido con los gerentes, funcionarios y familias de nuestros proveedores las conferencias que ofrece nuestro Centro de Orientación Familiar, que contribuyen a su desarrollo personal y bienestar, logrando al final la participación de 157 aliados a 13 charlas.





En alianza con nuestra Institución Universitaria, Única, se ofrecieron un total de 10 becas en Licenciatura en bilingüismo Español e Inglés para los hijos o familiares de primera línea de consanguinidad de nuestros proveedores. Cuatro ya fueron adjudicadas y cubren los diez semestres de carrera.

Programa de Educación Financiera dirigido a nuestros clientes

Educación al Consumidor Financiero: el tema de educación financiera presentó varios retos en el año 2020 debido a la pandemia, toda vez que las estrategias presenciales no se pudieron ejecutar y fue necesario el diseño de opciones digitales, las cuales se pusieron a prueba en el segundo semestre del año en los dos frentes: **SEGURÓPOLIS KIDS** y **SEGURÓPOLIS SENIORS**.

SEGURÓPOLIS KIDS: su objetivo es fomentar en la población infantil hábitos de planeación y ahorro a través del reconocimiento de situaciones de riesgo y la importancia del ahorro para la toma de decisiones financieras responsables en la edad adulta, partiendo del desarrollo de las competencias establecidas por el Ministerio de Educación Nacional. Foco: niños entre 6 y 11 años.



Educación financiera

Nuestro enfoque Educación Financiera y Gestión de Riesgos

Segurópolis va a tu colegio

Desarrollo de **sesiones virtuales** a través de la plataforma educativa

Cultiretos

Estrategia digital bajo el **esquema de formación del Modelo de Cultivarte**, con contenidos de fácil aplicación.

Canal: whatsapp de los acudientes

Alcance: Niños vinculados a los Cultivartes a nivel nacional

Workplace

Estrategia de comunicación interna para brindar recomendaciones de finanzas personales a los niños





En la siguiente tabla se presenta el desempeño de las estrategias implementadas:

ESTRATEGIA	COBERTURA	MODALIDAD
Segurópolis va a tu Colegio	512 niños 41 niños	Presencial Virtual
Cultiretos en Cultivarte	328 niños inscritos, 228 permanentes (69.5%)	Digital
Workplace	1.271 funcionarios (19.95%)	Digital
www.seguropolis.co	33.374 visitas 2.77% registros	Digital

SEGURÓPOLIS SENIORS: busca apoyar y generar valor a través de espacios de reflexión y herramientas para el consumidor financiero con el fin de facilitar la toma de decisiones responsables e informadas. Se han desplegado cuatro estrategias orientadas a educar a este segmento, las cuales se ilustran en el siguiente gráfico:

Educación financiera



Aprendiendo sobre mi seguro

www.segurosbolivar.com

"Mis finanzas en casa"

Workplace

Campañas de bienvenida por email marketing a los nuevos clientes de protección familiar, informando sobre el uso de su seguro. Incluye Campañas Covid-19

Canal para que los clientes consulten información sobre los productos y servicios, y además aprendan a usar sus seguros.

Estrategia virtual para fomentar buenas prácticas de finanzas personales y familiares, teniendo presente los sueños y el ciclo de vida

Estrategia de comunicación interna para brindar recomendaciones de finanzas personales a los funcionarios.





En la siguiente tabla se presenta el desempeño de las estrategias implementadas:

ESTRATEGIA	COBERTURA	MODALIDAD
Bienvenida clientes	111.091 clientes Impacto en 8.683 (18,4%)	Digital
COVID 19	760.546 clientes Impacto en 61.059 (24,3%)	Digital
Workplace	889 visualizaciones funcionarios (28%)	Digital

Transversalmente se dispone de la Página Web www.segurosbolivar.com, canal para que los clientes consulten información sobre los productos y servicios, y además aprendan a usar sus seguros. En este activo se publica material audiovisual del programa Viva Seguro y se hace link a páginas que fortalecen el objetivo de nuestro programa.

“Mis Finanzas en Casa”, se activa en el segundo semestre a través de canales digitales con tres líneas de trabajo:

Educación financiera



“Mis finanzas en casa”

Estrategia virtual para fomentar **buenas prácticas de finanzas personales y familiares**, teniendo presente los sueños y el ciclo de vida

Webinar con especialistas

“Mis finanzas personales”

Taller de sensibilización en Riesgos y Seguros

5 agt: ¿Quieres mejorar tu salud financiera?

10 sept: Ejercicio práctico de declaración de renta

24 sept: Manejo inteligente de la tarjeta de crédito y productos financieros

22 oct: Ahorro e inversión básico

5 nov: Indicadores y métodos para evaluar tu situación financiera personal

19 nov: Ahorro e inversión avanzado

3 dic: Perspectivas macroeconómicas para tu portafolio y tu bolsillo.





El desarrollo de webinars realizado por expertos en temas de educación financiera fue dirigido a colaboradores de las empresas del Grupo Bolívar, se desarrollaron 8 temáticas logrando una cobertura de asistencia de 1124 personas. La segunda línea de trabajo, consistió en transformar los contenidos presenciales en virtuales y disponerlos en Xplora dentro de la parrilla de cursos de Oferta Abierta, es así como en el cuarto trimestre se incluye el curso “Finanzas Personales”, teniendo a corte de diciembre 181 funcionarios que ya lo terminaron. Finalmente, nos apalancamos en la estrategia liderada por Fasecolda de talleres de Sensibilización en Riesgos y Seguros, haciendo 2 eventos virtuales con una cobertura de 30 personas.

Capacitación a funcionarios en mejora del servicio: Nuestro programa de formación unificado de riesgos – Risktopía, integra los diferentes focos de riesgo de las Compañías: Seguros Comerciales Bolívar S.A., Compañía de Seguros Bolívar S.A., y Capitalizadora Bolívar S.A., en una metodología lúdica a través de gamificación, de modalidad virtual en donde se le activa al funcionario desde la plataforma Xplora para así acceder al contenido.

A continuación se ilustran los programas de formación que actualmente se llevan a cabo:

PROGRAMA	FOCO	COBERTURA
Risktopía I y Risktopía II	Para los funcionarios que ingresan a la Compañía y actualizar en riesgos a todos los funcionarios, fortaleciendo los conocimientos y las buenas prácticas	4.374 funcionarios (97%)
Risktopía III	Programa de actualización para todos los funcionarios, dando continuidad al manejo de los riesgos.	Lanzamiento en Diciembre 2020
Bolívar sin límites	En los funcionarios de la primera línea de atención y servicio a personas con discapacidad (Unidades de Servicio, Contact Center)	Lanzamiento en Diciembre 2020
Workplace	Bolívar Incluyente	633 visualizaciones funcionarios (20%)





Programas de formación para nuestros empleados administrativos

Desde el servicio de gestión del conocimiento se apuntó al desarrollo de las destrezas organizacionales que se definieron para el 2020 como punta de lanza para la consecución de los objetivos. Estas destrezas son:

El pensamiento analítico, la innovación, servicio y la gestión del riesgo. En estos aspectos se consolidaron experiencias de formación que permitieron la apropiación cultural, de conceptos, herramientas y metodologías que aportarán a este desarrollo para la población administrativa.

Analítica: se desplegó la experiencia de fundamentos en desarrollo, **destreza en Business intelligence y analítica que culminaron 2016 personas**. A nivel especializado se inscribieron a 59 personas en procesos de formación en SQL, Power BI, Spreadsheets y Business Intelligence.

Innovación: en el marco del desarrollo de la destreza, experiencia co-creada con la Vicepresidencia de Innovación del grupo y denominada Skills i, se consolidaron los módulos de formación en los seis primeros pasos del ciclo de innovación del grupo Bolívar donde **1.046 personas ya adquirieron el conocimiento asociado a las metodologías de innovación**.

Gestión del riesgo: se lanzó para la segunda semana de diciembre el módulo de Fundamentos de Gestión del Riesgo bajo el concepto de "Imparables: ningún riesgo nos detiene", en donde a la fecha han participado 548 personas y han ejecutado una valoración que nos permitirá tomar decisiones para activar planes de acción con las personas y áreas que así lo requieran.

Servicio: se consolidó la certificación de servicio como elemento de diagnóstico para identificar en las diferentes áreas que tienen interacción con nuestros clientes, los comportamientos de servicio que permiten una correcta atención y los resultados esperados. La certificación se aplicó de la siguiente manera:

ÁREA	PERSONAS
Asistencia	86
Jelpit	26
Ciencuadras	38
Call center	61





Generando un incremento en el INS de Asistencia de un 83% a un 91% y en Ciencuadras de un 88% a un 99%.

Finalmente en 2020, también **logramos realizar la primera aplicación de la encuesta “Conectados” en el mes de Marzo**, que nos permitió conocer el nivel de compromiso del total de la población contratada directamente por Seguros Bolívar (4,139 respuestas) y de esta forma definir acciones concretas con ciertos equipos para fortalecer el nivel de conexión emocional y psicológica de la gente. Posteriormente en el mes de Octubre realizamos un pulso que constó de algunas preguntas con base en la encuesta inicial, en donde logramos mejorar la percepción en seis de los ocho elemento totales.

Transformamos a nuestros equipos con formación online

	RESUMEN TOTAL CURSOS VIRTUALES															
	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M	F	M						F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	1,379	99%	865	99%	2,244	99%	16,685	11,170	27,855	12.0	12.8	12.1	12.9
Comerciales	1378	642	2,020	1,332	97%	627	98%	1,959	97%	25,691	12,125	37,815	18.6	18.9	19.3	19.3
Aprendices	110	52	162	68	62%	33	63%	101	62%	929	420	1,348	8.4	8.1	0.0	0.0
Temporales	181	102	283	150	83%	88	86%	238	84%	3,126	1,671	4,796	17.3	16.4	20.8	19.0
Total	3059	1667	4,726	2,929	95.8%	1,613	96.8%	4,542	96.1%	46,430	25,384	71,815	15.18	15.23	15.85	15.74

Discriminado por categorías

	CURSOS VIRTUALES: ESCUELA DE SEGUROS															
	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA	HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA		
	F	M		F		M	F		M	F		M	F	M		
Administrativos	1390	871	2,261	305	22%	164	19%	469	21%	1,984	968	2,953	1.4	1.1	6.5	5.9
Comerciales	1378	642	2,020	1,118	81%	536	83%	1,654	82%	12,222	6,155	18,377	8.9	9.6	10.9	11.5
Aprendices	110	52	162	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
Temporales	181	102	283	18	10%	6	6%	24	8%	32	20	52	0.2	0.2	1.8	3.3
Total	3059	1667	4,726	1,441	47.1%	706	42.4%	2,147	45.4%	14,238.6	7,142.8	21,381	4.65	4.28	9.88	10.12





CURSOS VIRTUALES: OFERTA ABIERTA

	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M					F	M		F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	426	31%	262	30%	688	30%	1,098	687	1,785	0.8	0.8	2.6	2.6
Comerciales	1378	642	2,020	725	53%	308	48%	1,033	51%	2,519	1,075	3,594	1.8	1.7	3.5	3.5
Aprendices	110	52	162	9	8%	4	8%	13	8%	23	17	39	0.2	0.3	2.5	4.2
Temporales	181	102	283	66	36%	27	26%	93	33%	186	85	271	1.0	0.8	2.8	3.1
Total	3059	1667	4,726	1,226	40.1%	601	36.1%	1,827	38.7%	3,825.5	1,863.6	5,689	1.25	1.12	3.12	3.10

CURSOS VIRTUALES: DESTREZAS

	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M					F	M		F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	920	66%	634	73%	1,554	69%	3,511	2,904	6,415	2.5	3.3	3.8	4.6
Comerciales	1378	642	2,020	613	44%	239	37%	852	42%	1,548	633	2,181	1.1	1.0	2.5	2.6
Aprendices	110	52	162	57	52%	27	52%	84	52%	419	194	614	3.8	3.7	7.4	7.2
Temporales	181	102	283	109	60%	59	58%	168	59%	1,591	782	2,374	8.8	7.7	14.6	13.3
Total	3059	1667	4,726	1,699	55.5%	959	57.5%	2,658	56.2%	7,070.1	4,513.6	11,584	2.31	2.71	4.16	4.71

CURSOS VIRTUALES: NORMATIVOS

	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M					F	M		F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	1,372	99%	859	99%	2,231	99%	5,778	4,066	9,844	4.2	4.7	4.2	4.7
Comerciales	1378	642	2,020	997	72%	469	73%	1,466	73%	4,909	2,218	7,127	3.6	3.5	4.9	4.7
Aprendices	110	52	162	68	62%	32	62%	100	62%	455	201	656	4.1	3.9	6.7	6.3
Temporales	181	102	283	137	76%	82	80%	219	77%	790	488	1,278	4.4	4.8	5.8	6.0
Total	3059	1667	4,726	2,574	84.1%	1,442	86.5%	4,016	85.0%	11,931.8	6,972.8	18,905	3.90	4.18	4.64	4.84





CURSOS VIRTUALES: FATCA Y CRS

	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M					F	M		F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	326	23%	192	22%	518	23%	670	392	1,062	0.5	0.5	2.1	2.0
Comerciales	1378	642	2,020	432	31%	189	29%	621	31%	884	388	1,272	0.6	0.6	2.0	2.1
Aprendices	110	52	162	2	2%	1	2%	3	2%	4	2	6	0.0	0.0	2.0	2.0
Temporales	181	102	283	97	54%	54	53%	151	53%	206	110	316	1.1	1.1	2.1	2.0
Total	3059	1667	4,726	857	28.0%	436	26.2%	1,293	27.4%	1,764	892	2,656	0.58	0.54	2.06	2.05

CURSOS VIRTUALES: RISKTOPIA

	POBLACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN LA MÉTRICA		TOTAL DE LA POBLACIÓN	POBLACIÓN CAPACITADA				TOTAL POBLACIÓN CAPACITADA		HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO		TOTAL HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EL TOTAL DE LA POBLACIÓN EN LA METRICA		PROMEDIO DE HORAS POBLACIÓN CAPACITADA	
	F	M		F	M					F	M		F	M	F	M
Administrativos	1390	871	2,261	947	68%	568	65%	1,515	67%	3,644	2,152	5,796	2.6	2.5	3.8	3.8
Comerciales	1378	642	2,020	1,062	77%	501	78%	1,563	77%	3,609	1,656	5,265	2.6	2.6	3.4	3.3
Aprendices	110	52	162	8	7%	2	4%	10	6%	28	5	33	0.3	0.1	3.5	2.7
Temporales	181	102	283	89	49%	50	49%	139	49%	320	186	506	1.8	1.8	3.6	3.7
Total	3059	1667	4,726	2,106	68.8%	1,121	67.2%	3,227	68.3%	7,600.3	3,999.6	11,6	2.48	2.40	3.61	3.57





Programas de formación para nuestros futuros pensionados

En el 2020 realizamos dos talleres virtuales para las personas que les hacen falta 11 años para su edad de pensión, en donde se trabajaron los temas de Proyecto de vida, Aspectos legales y Finanzas personales. Participaron 36 personas, de las cuales 29 fueron mujeres y 7 hombres de diferentes áreas de la Organización a nivel nacional.

Formamos a nuestra fuerza comercial

Considerando que para inicios del 2020 gran parte del esquema comercial de Soluciones y Seguros Bolívar se basaba en el modelo presencial, los equipos de las vicepresidencias de Bancaseguros, Corredores y Agencias Múltiples y Agentes y Agencias, enfrentaron grandes retos para realizar su labor en un esquema virtual. Para ello, los esfuerzos de la Gerencia de Desarrollo estuvieron muy encaminados en brindar herramientas tanto a los líderes como a los equipos.

Por este motivo se implementaron experiencias de formación y desarrollo a la medida de cada vicepresidencia. Para la vicepresidencia de Corredores se implementó el modelo de "Relacionamiento Comercial" que incluyó a 12 gerentes comerciales y más de 90 directores. Para la vicepresidencia de Canales Presenciales **se implementó el programa Management 4.0, dirigido a 270 directores** de los distintos canales, con énfasis en la gestión remota y fortalecimiento de su gestión comercial. Un proceso similar se realizó con directores y asesores de Bancaseguros, quienes recibieron elementos para fortalecer su gestión telefónica.

Con respecto al apoyo a los intermediarios, implementamos el programa ¿Cómo ser exitoso en tu venta digital?, que incluyó a más de 1.400 personas.

Adicionalmente, **fortalecimos nuestra oferta técnica con experiencias denominadas "Formaciones Ágiles"** que, en alianza con los expertos técnicos de las áreas, presentaban a nuestras fuerzas comerciales los diferenciales de las Ofertas de Valor de Seguros Bolívar.

De igual forma, definimos el "Modelo de Conversación Comercial 2.0", un modelo de conversación que busca generar una aproximación mucho más consultiva a nuestros clientes.





Nuestros Cursos Normativos

A este respecto en 2020 mantuvimos nuestra línea de formación en lo referente a Gestión de Riesgos y otros temas como Salud y Seguridad en el Trabajo, entre otros, logrando un cumplimiento superior al 95% a noviembre de 2020.

Número de proyectos y personas formadas en gestión del cambio

Asumiendo los nuevos retos frente a la gestión de los proyectos se materializó la llegada de Transformación Digital y una nueva estructura y reinversión de procesos organizacionales.

Diseñamos una nueva estructura para la gestión de los proyectos digitales como una oportunidad para responder ágilmente frente a la demanda y así la organización esté a la vanguardia en tecnología. En este proceso, Gestión de cambio acompañó para garantizar la adopción de los roles que surgieron con la nueva estructura, asimismo se capacitó a los tres equipos de las nuevas gerencias de Portafolio Digital, Transformación Digital y Proyectos en metodologías ágiles.

Otros proyectos apoyados desde Gestión de Cambio para audiencias administrativas y comerciales.

PROGRAMA	COBERTURA
MOVILIDAD PLAN 360 Y LIGEROS	Adopción de los nuevos productos por parte de todos los canales comerciales que venden portafolio de autos. Productos diseñados para cubrir diferentes segmentos y para diversificar nuestro portafolio de autos
RAPPI MASCOTAS	Adopción de los nuevos procesos por parte de los equipos operativos y administrativos del producto que se emite directamente desde Rappi
INTEGRACIÓN, OPERACIÓN COMUNICACIONES Y PERFORMANCE	Apoyo en la definición de la nueva estructura de relacionamiento y reporte para hacer más eficientes sus procesos
TRANSFORMACIÓN FUNDACIÓN BOLÍVAR DAVIVIENDA	Apoyo a la adopción de nuevos procesos, sistemática y herramientas que les permitirán cumplir las metas y objetivos trazados
CLICK	Continuación de la implementación y adopción de herramienta digital para la gestión de proveedores de Asistencia Bolívar
DELEGACIÓN Y CANCHAS DE SUSCRIPCIÓN	Acompañamiento al área de suscripción de riesgos para diseñar nuevos procesos formativos que garanticen la conciencia de la importancia de minimizar los riesgos en la suscripción de pólizas
ASISTENTE VIRTUAL	Apoyo para la salida del nuevo asistente virtual para atención desde los call centers
CENTRALIZACIÓN OPERACIONES Y CARTERA	Apoyo para el cuidado de las personas y garantizar empalmes adecuados y sostenibilidad de la operación
CAMBIO DE NÓMINA	Acompañamiento al proceso de implementación de Facturación Electrónica que implicaba ajuste al pago de comisiones para más de 4.000 intermediarios
SIMÓN TRANSVERSAL	Implementación del nuevo flujo de proceso asociados a emisión de pólizas





Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

En Colombia, de acuerdo con la Constitución, los hombres y las mujeres son iguales ante la ley, lo que significa que tienen igualdad de derechos, deberes frente a su país y a la sociedad. No obstante, ello no es garantía suficiente de equidad. De otra parte, aún muchas mujeres en el mundo no ven consagrados sus derechos en el marco jurídico y siguen gozando de muchas privaciones o disparidades en relación con los hombres.

De acuerdo con la ONU, las mujeres en todo el mundo siguen ganando un 24% menos que los hombres en el mercado laboral, las niñas se ven privadas de asistencia sanitaria o nutrición adecuada, lo que conlleva mayores tasas de mortalidad en relación con sus pares hombres, y el 35% ha sufrido violencia física y/o sexual a manos de sus parejas u otras personas (ONU, 2020).

Desde el 2015, Colombia ha presentado avances significativos en la lucha por la igualdad de género. Sólo a manera de ejemplo, las mujeres en cargos directivos del Estado en el 2015 fue de un 43,5% y aumentó en el 2019 a un 44,7%. (DNP, 2020). A pesar de los avances, las mujeres colombianas se encuentran en desventaja frente a los hombres en el mercado laboral: la fuerza laboral es un 27% menor que la de los hombres, la tasa promedio de desempleo es de un 71%, reciben ingresos en un 17% más bajo y trabajan semanalmente 17% más que los hombres (BID, 2019).

El presente objetivo tiene como finalidad facilitar a las niñas y mujeres el acceso a la educación y a la salud, oportunidades para conseguir un empleo digno y tener participación plena en las decisiones políticas y económicas. En cuanto a las metas, se pretende, entre otras medidas, poner fin a todas las formas de discriminación, eliminar todas las formas de violencia incluida la trata, explotación sexual y otros tipos de explotación, así como el matrimonio infantil y la mutilación genital en niñas y mujeres. De igual forma, se espera





asegurar la participación en igualdad de oportunidades, reconocer y valorar el trabajo doméstico e implementar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva.

El sector privado juega un papel fundamental en la promoción de la equidad de género con la adopción de buenas prácticas en materia de vinculación laboral, remuneración, promoción y eliminación de prejuicios y obstáculos que impidan el desarrollo pleno de la mujer y el acceso a las mismas oportunidades que sus pares hombres. Pero a las empresas también les asiste la responsabilidad, más allá del papel de generador de empleo, de facilitar bienes y servicios que atiendan los principios de igualdad y aportar a cerrar la brecha de género, en favor de una sociedad más justa, incluyente, competitiva, diversa y próspera.

En seguros Bolívar, nos preocupamos por la inclusión de género e igualdad de oportunidades, por ello destacamos nuestra contribución a la siguiente meta:

Meta: 5.5 Participación plena y efectiva de las mujeres a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

Mujeres en posiciones gerenciales: junior y alta gerencia

En Seguros Bolívar contamos con 30 mujeres en las posiciones de gerencia junior y 4 mujeres en alta gerencia. En Asistencia Bolívar tenemos 1 mujer tanto en gerencia junior como en alta gerencia. Y en Soluciones Bolívar, 4 mujeres ocupan las posiciones en gerencia junior y 2 mujeres en alta gerencia. Para un total de 42 mujeres en posiciones gerenciales junior y alta gerencia, lo que corresponde a un total de 45.2% de los funcionarios de cargos directivos.

Tipo de cargo - género	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Directivos (Alta Gerencia)	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Directivos (Gerencia Junior)	41	30	0	1	2	4	0	0	78





La participación de mujeres en Seguros Bolívar

En Seguros Bolívar reconocemos la importancia de lograr la inclusión de la mujer de manera justa y equitativa en el mercado laboral. Por eso, impulsamos el liderazgo en las mujeres, garantizamos su seguridad en el trabajo y diseñamos beneficios que mejoren su calidad de vida y las de sus familias.

En cuanto a la fuerza laboral administrativa, en Seguros Bolívar contamos con 1513 mujeres, en Asistencia Bolívar con 116 mujeres y Soluciones Bolívar con 38 mujeres en posiciones de alta gerencia, gerencia junior, jefaturas y con personas a cargo, cargos básicos, temporales, aprendices y practicantes. Y Bolívar Salud IPS cuenta con 14 mujeres en cargos básicos.

Tipo de cargo - género	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Directivos (Alta Gerencia)	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Directivos (Gerencia Junior)	41	30	0	1	2	4	0	0	78
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	139	217	8	11	3	2	0	0	380
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	577	1032	69	43	20	29	4	14	1788
Temporales, aprendices y practicantes	97	230	55	60	2	1	0	0	445
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706



Con respecto a la fuerza comercial, en Seguros Bolívar contamos con 99 mujeres en jefaturas y con personas a cargo y 1279 mujeres en cargos básicos, para un total de 1378 mujeres.

Tipo de cargo - género	SEGUROS BOLIVAR		TOTAL GENERAL
	M	F	
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	62	99	161
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	580	1279	1859
Total general	642	1378	2020



Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos

El acceso a agua potable y saneamiento adecuado es un derecho humano ya que sirve de sustento para la salud humana, el medio ambiente y el entorno en general. La escasez del agua afecta a más del 40% de la población mundial (ONU, 2020). Tres de cada 10 personas carecen de acceso a servicios de agua potable y seis de cada diez carecen de acceso a instalaciones de saneamiento, es decir, cuatro billones de personas no tienen acceso a servicios básicos de saneamiento (ONU, 2020).

En Colombia, 391 municipios están expuestos al riesgo de escasez de agua, la cobertura del abastecimiento de agua gestionada de manera segura fue de un 73% a nivel nacional y 40% en zonas rurales, y la cobertura del alcantarillado gestionado de manera segura fue de un 17%. (Belmont, J. 2020). Ahora bien, durante la pandemia mantener el recurso hídrico fue fundamental para impedir el aumento de contagio por el Covid - 19 en las personas, no obstante, fue un desafío para los proveedores aumentar los niveles de abastecimiento del agua durante el confinamiento, debido a que aumentó el consumo, y también se aumentó el costo, afectando a cientos de miles de familias que percibieron una disminución en sus ingresos y, en consecuencia, no pudieron pagar dicho servicio.



El presente objetivo tiene como finalidad garantizar el acceso universal y equitativo del agua potable y servicios de saneamiento e higiene adecuados. Para lograrlo, se requiere mejorar la calidad de agua, reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos, así como aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores, asegurando la sostenibilidad e implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles de la sociedad.

El Gobierno colombiano elaboró un plan de recuperación por el Covid - 19 que incluye cuatro pilares: creación de empleo, crecimiento verde, orientación a las personas vulnerables y énfasis en las zonas rurales, paz y seguridad (Belmont, J. 2020). En este plan, el sector empresarial se convierte en uno de los principales actores ya que podrá construir infraestructura, instalaciones sanitarias y crear empleo digno asociado a la provisión de agua potable y saneamiento básico.

Reconociendo la importancia del uso eficiente de los recursos hídricos para facilitar el acceso a agua potable , Seguros Bolívar aporta a la siguiente meta:

Meta: 6.4 Uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores

Consumo hídrico

Contamos con un Programa de uso eficiente y ahorro de agua, mediante el cual se ha venido trabajando en los últimos años en la construcción de cultura ambiental en cuanto al uso eficiente y ahorro de agua, desde las siguientes estrategias:

1. La generación de hábitos y comportamientos para el uso adecuado y eficiente del agua en cada uno de los espacios de la Compañía.
2. Adecuación de la infraestructura para la optimización del desempeño hídrico en el uso de sanitarios, lavamanos y duchas.
3. Seguimiento de los sistemas de medición.

Cabe destacar que, debido a la situación de pandemia Covid-19, desde el 16 de marzo de 2020 nuestros colaboradores se encuentran ejerciendo sus

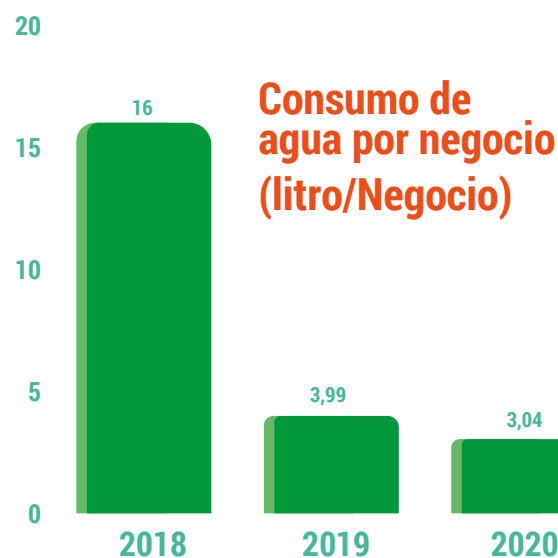
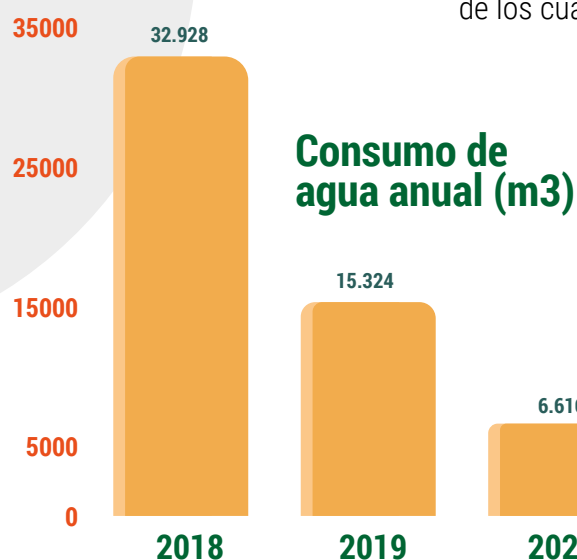




actividades desde sus hogares en la modalidad de *Home-Office*, esto con el fin de cuidar su salud; por ello se puede evidenciar una disminución considerable en los consumos de agua.

El consumo de agua tuvo una disminución del 57%. En 2020 el consumo fue de 6.616 m3 frente al año 2019 en el que hubo un consumo de 15.324 m3.

Nota: El consumo de recursos por negocio o clientes obedece a los recursos de los cuales dispuso la Compañía para la atención de los mismos.



Con relación al crecimiento del negocio el consumo de agua disminuyó en un 24% con respecto al año 2019. Durante el año evaluado actualmente el consumo fue de 3,04 litros de agua por cada negocio realizado.

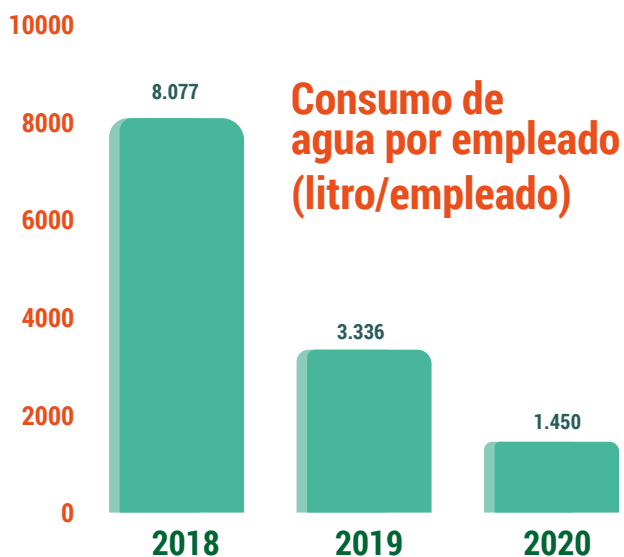
Teniendo en cuenta los 3.796.150 clientes que tenemos bajo los negocios colectivos, a continuación, se muestra el consumo de agua asociado a la gestión de los mismos.

1,74 L

1,14 L

Así mismo se muestra el consumo de agua en la Compañía asociados a la gestión de 5.819.879 riesgos asegurados.





El consumo de agua con relación al total de colaboradores disminuyó en un 57% con respecto al año anterior. Cada colaborador tuvo un consumo de 1.450 litros en el año.



Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos

La vida cotidiana de las personas depende de servicios energéticos fiables y asequibles. Un servicio energético apoya la existencia de las empresas, las infraestructuras, las comunicaciones y la tecnología (ONU, 2020).

Durante muchos años los combustibles fósiles como el petróleo, carbón y el gas han sido las principales fuentes de producción de electricidad, el cual comprende el 80% de la demanda de energía primaria a nivel mundial, además de ello, el sistema energético es la fuente de aproximadamente de dos tercios de las emisiones globales de CO₂ (Foster, S. & Elzinga, D., 2021), contribuyendo de esa manera al cambio climático y genera efectos directos en el medio ambiente y el bienestar de la población.





De acuerdo con el Plan Energético Nacional 2020 - 2050 de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), “la oferta de energía primaria en Colombia está compuesta predominantemente por combustibles fósiles (carbón y petróleo), con una participación cercana al 77% del total, mientras que la hidroelectricidad, el gas natural y las fuentes no convencionales de energía renovable suman el restante 23%”. (UPME, 2020)

El presente objetivo tiene como finalidad aumentar sustancialmente la energía renovable no convencional, con miras a **que los países puedan acelerar la transición a un servicio energético asequible, fiable y sostenible**, invirtiendo en recursos energéticos y adoptando tecnologías e infraestructuras de energía no contaminante.

Respecto a las metas, se requiere garantizar acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, aumentar considerablemente la energía renovable, mejorar la eficiencia energética y ampliar la infraestructura y la tecnología para prestar e investigar sobre servicios energéticos sostenibles.

En el Plan Energético Nacional 2020-2050 el gobierno colombiano enfatizó que las medidas para la mitigación del cambio climático como la reducción de los gases de efecto invernadero, dependerá de la eficiencia energética que reduce el consumo y la sustitución de energías fósiles por fuentes bajas de emisiones (UPME, 2020). Esta nueva hoja de ruta busca facilitar que las empresas en Colombia puedan adoptar nuevas tecnologías en sus negocios, asegurando estándares de competitividad, sostenibilidad, cobertura y calidad.

Para Seguros Bolívar es de gran importancia reducir el consumo energético, de esa manera contribuimos en la siguiente meta:

Meta: 7.3 Mejora de la eficiencia energética

Consumo energético interno

Contamos con un programa de uso eficiente de energía donde se ha venido trabajando en los últimos años en la construcción de una Cultura ambiental en cuanto al uso eficiente de este recurso desde las siguientes estrategias:



1. La generación de hábitos y comportamientos para el uso adecuado y eficiente de la energía en cada uno de los espacios utilizados en la oficina.
2. La adecuación de la infraestructura para la optimización del desempeño energético a través del aprovechamiento de la luz natural, la utilización de sensores de ocupación, la reducción en la densidad de iluminación, la instalación de iluminación LED y el mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas, aires acondicionados y sistemas de medición.
3. El seguimiento a los sistemas de medición y a los indicadores de consumo para tomar las acciones que correspondan.



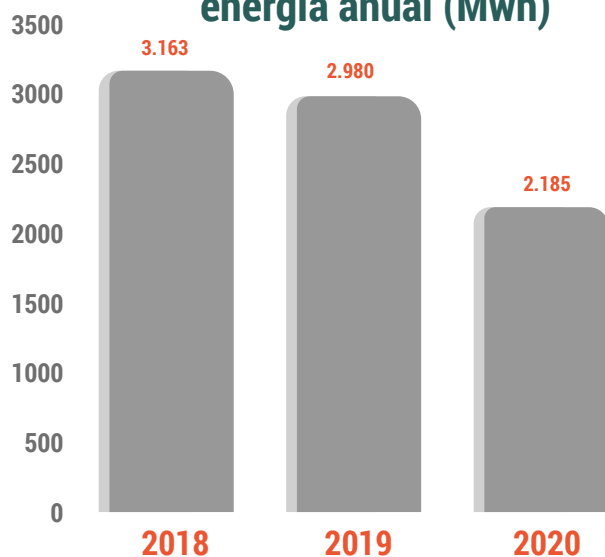
Cabe destacar que, debido a la situación de pandemia Covid-19, desde el 16 de marzo de 2020 nuestros colaboradores se encuentran ejerciendo sus actividades desde sus hogares en la modalidad de Home-Office, esto con el fin de cuidar su salud; por ello se puede evidenciar una disminución considerable en los consumos de energía.

Desempeño consumo energético

Se tiene como meta anual reducir el consumo de energía en un 5% con respecto al consumo del año anterior.

A continuación, se puede observar la tendencia de consumo de los últimos 3 años.

Consumo de energía anual (Mwh)



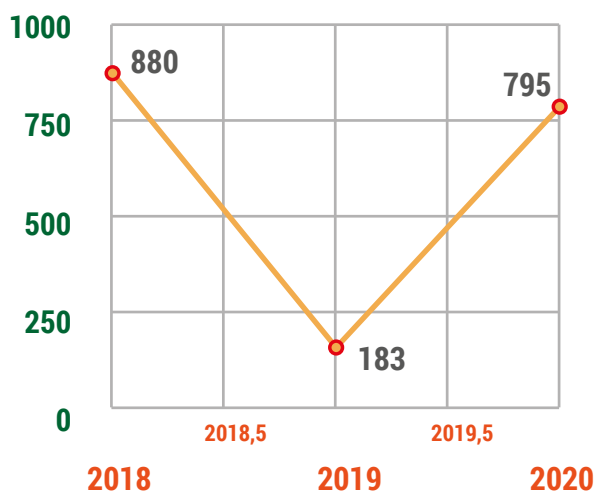
Durante el año 2020 hubo una reducción del 27% en el consumo de energía con respecto al año 2019, debido a las circunstancias antes expuestas. El consumo en el 2019 fue de 2.980 Mw, mientras que en el 2020 fueron 2.185 Mw consumidos en las oficinas a nivel nacional.





Desempeño Consumo Energético- Histórico

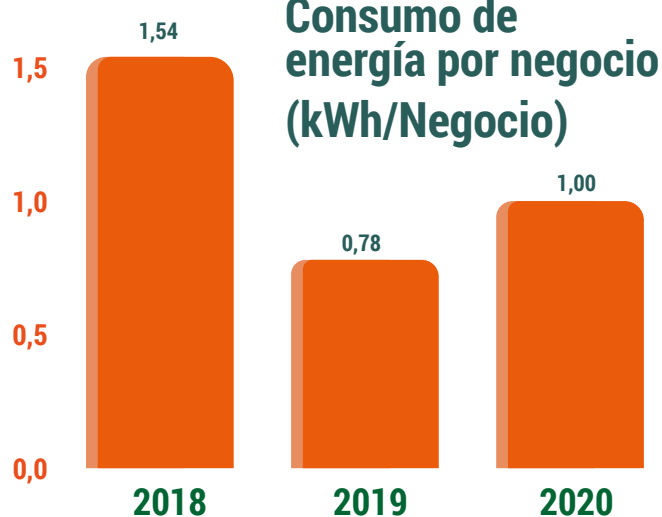
Ahorro de energía anual (MW/h) frente a año



De acuerdo con la gráfica anterior, se logra evidenciar una variación significativa en el desempeño energético en los últimos tres años, lo cual resulta de restar al consumo del año observado, el consumo del año anterior.

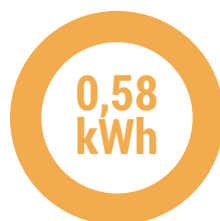
- El consumo energético con relación al crecimiento del negocio aumentó en un 29%, esto obedece a que el número de negocios disminuyó. Por cada negocio realizado hubo un consumo de 1 kW. Teniendo en cuenta los 3.796.150 clientes que tenemos bajo los negocios colectivos, a continuación se muestra el consumo de energía asociado a la gestión de los mismos.

2,0

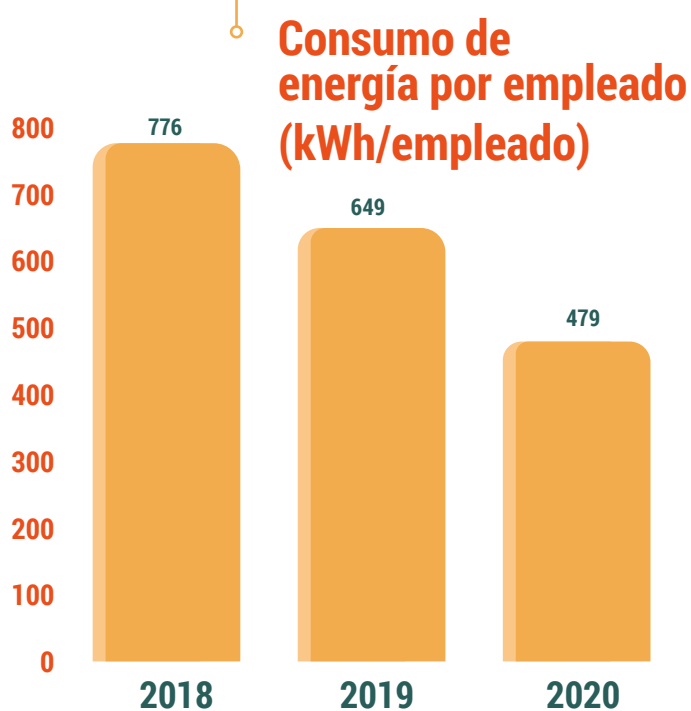




Así mismo se muestra el consumo de energía en la Compañía asociados a la gestión de 5.819.879 riesgos asegurados.



Con relación al total de colaboradores de la Compañía, el consumo energético disminuyó en un 26% con respecto al año 2019; cada colaborador tuvo un consumo de 479 kW.

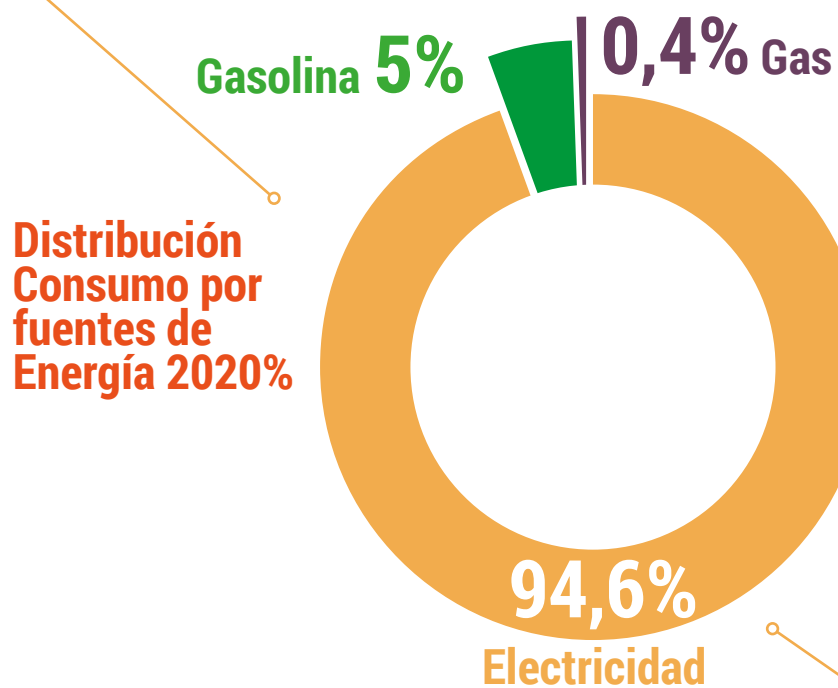




Intensidad Energética

Se usan al interior de la organización cuatro fuentes de energía necesarias para el desarrollo de actividades entre las cuales están:

- Gas natural que se emplea para la cocción de alimentos de la cocina ubicada en la oficina de la Cra. 10 en la ciudad de Bogotá.
- Energía Eléctrica que se utiliza para la realización de las actividades diarias en oficinas.
- Gasolina y ACPM que es usado para el desplazamiento de los vehículos propios de la Compañía, así como el funcionamiento de las plantas eléctricas.



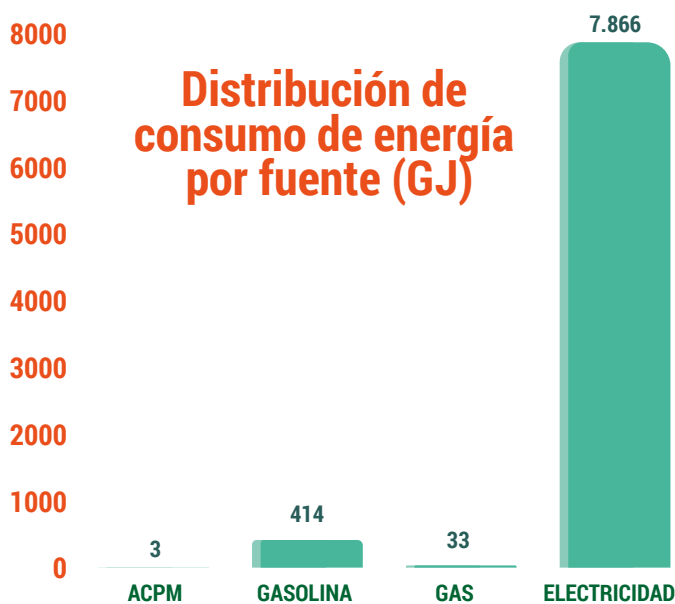
De acuerdo a los resultados anteriores, se evidencia que el consumo por fuente energética, está distribuido de la siguiente manera: 94,6% de electricidad, 5,0% de gasolina, 0,4% de gas y 0,0% de ACPM.





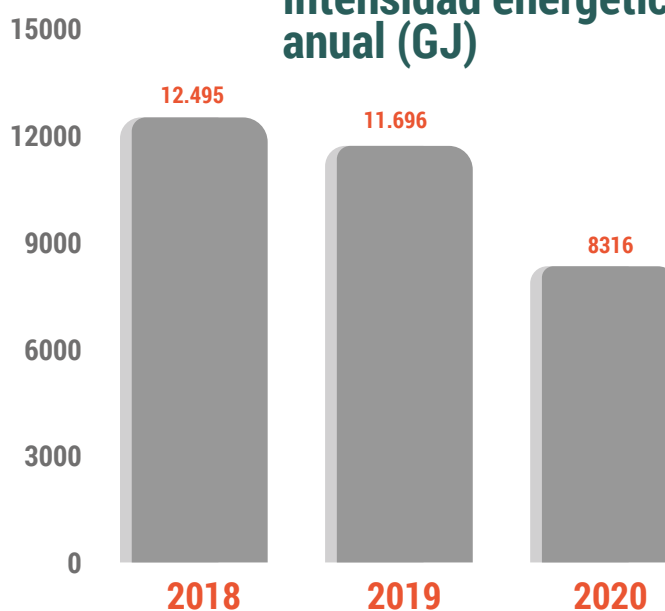
Desempeño intensidad energética

A continuación, se muestra la intensidad energética expresada en Gigajulios (Gj).



La intensidad energética para el año 2020 en el consumo de combustibles y energía, se encuentra distribuida de la siguiente manera: 3 Gj de ACPM, 414 Gj de gasolina, 33 Gj de gas y 7866 Gj de electricidad.

Intensidad energética anual (GJ)



A continuación, se muestra el historial de intensidad energética expresado en Gj desde el año 2018 hasta 2020.

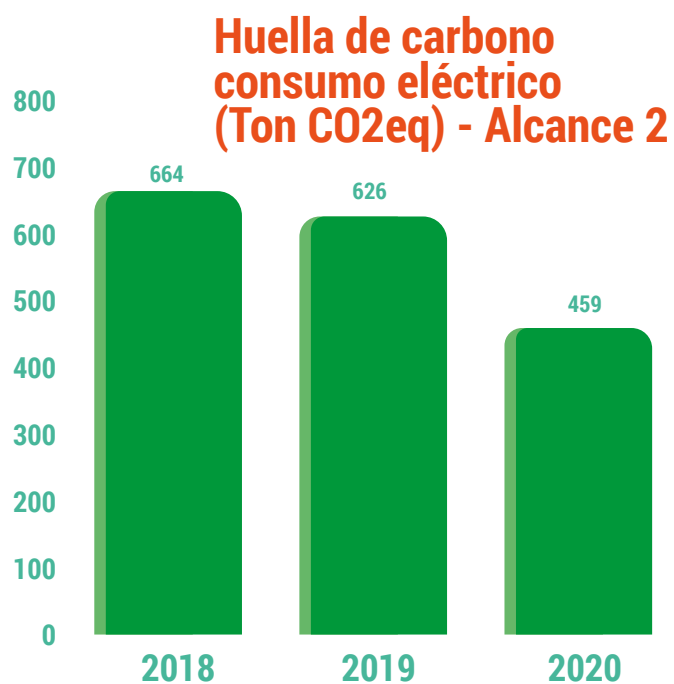




Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

Contempla el consumo de energía eléctrica

Resultados obtenidos en la generación de emisiones del Alcance 2:



Se evidencia una disminución del 27% de las emisiones generadas por el consumo energético, con respecto al año anterior; esto se debe a la ausencia de funcionarios en las instalaciones de la Compañía.





Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

El crecimiento económico inclusivo y sostenible está apalancado por un empleo digno, por la innovación y por la productividad, todo lo cual impulsa el progreso de un país, mejorando los estándares de calidad de vida. Anteriormente a la pandemia por el Covid - 19, la cifra de desempleo a nivel mundial para enero de 2020 fue de un 5,4% (Banco Mundial, 2020) y en Colombia fue del 13% (Dane, 2021). En cuanto al empleo informal en enero de 2020, a nivel mundial fue de un 61% (ONU, 2020) y en Colombia fue de un 47,7% (Dane, 2021).

Durante la pandemia estas cifras aumentaron, por ejemplo, el desempleo se incrementó a nivel mundial en un 6,5% (Banco Mundial, 2020) y en Colombia fue del 17,3% (Dane, 2021). Respecto al empleo informal, representó el 90% del empleo total en países de ingresos bajos, el 67% en los países de ingresos medios y el 18% en países de ingresos altos (OIT, 2020). De hecho, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó que cerca de la mitad de los trabajadores a nivel mundial están en riesgo de perder sus empleos y medios de subsistencia, como resultado de la peor crisis económica de los últimos años (ONU, 2020).

El presente objetivo pretende estimular el crecimiento económico inclusivo y sostenible por medio del aumento de productividad y la innovación tecnológica, incentivar la creación del empleo y la oportunidad de transición a un empleo decente, con el fin de contar con condiciones dignas para trabajar y acceder a una seguridad social. En cuanto a las metas de este objetivo se encuentran: mejorar el crecimiento económico per cápita y la productividad económica por medio de la diversificación, modernización e innovación tecnológica; promover la creación del empleo decente para hombres y mujeres; proteger los derechos laborales, la formalización y el crecimiento de Mipymes; la producción y consumo eficiente, y la ampliación del acceso a servicios financieros para toda la población.





Los líderes empresariales del mundo desempeñan un papel fundamental en el logro de este objetivo y las metas que de él se derivan, ayudando con la generación de empleo digno, la productividad y la innovación a mejorar la calidad de vida de trabajadores, proveedores, consumidores y la sociedad como un todo, y en la reducción de la pobreza y las desigualdades sociales.

A continuación destacamos cómo en Seguros Bolívar contribuimos a varias de las metas de este ODS:

Meta: 8.2 Productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación

Un año de resultados - rentabilidad y valor económico

Valor económico generado	COP	1.435.688
Ventas netas	COP	1.122.223
Ingresos por inversiones financieras	COP	273.320
Otros ingresos y costos	COP	40.145

Investigamos, desarrollamos e innovamos

Durante los últimos 12 años hemos consolidado un modelo que nos ha permitido construir una destreza de innovación en el que nuestra organización piensa y vive la innovación como pilar fundamental. Adicionalmente, **nuestro modelo se ha posicionado en el ecosistema de innovación** a través de alianzas con universidades, Gobierno, otras industrias y *startups* para potenciar nuestras ofertas de valor.

Para continuar obteniendo logros, reconocemos la importancia de innovar con método y disciplina, de manera sistemática y aplicando metodologías, razón por la cual este año nuestro programa de entrenamiento evolucionó con Skills i para convertirse en una herramienta 100% digital y al alcance de toda la organización.

Más de 22.000 funcionarios del Grupo Bolívar se certificaron en Fundamentos del Ciclo de Innovación y cerca de 300 nuevos Coaches Digitales recibieron entrenamiento en el Módulo Especializado en Diseño y UX/UI. Así mismo,





continuamos experimentando nuevas metodologías con las Células de Innovación (equipos interdisciplinarios de estudiantes universitarios) para transferir este conocimiento al resto de la organización.

Como muestra de la destreza adquirida a lo largo de estos años, en la coyuntura nuestros equipos demostraron que **con la innovación construimos mejores compañías y mejores países**. Gracias a las soluciones que diseñamos, nuestros clientes nos prefieren y nos permiten estar en la vida de las personas, la de sus familias y sus empresas.

Este año se implementaron más de 160 Logros de Innovación, de los cuales 21 fueron de Seguros Bolívar y sus Filiales. Como resultado de este esfuerzo, el Premio de Innovación reconoció como ganadores a seis de estos Logros que rompieron paradigmas, rediseñaron experiencias, transformaron procesos y llevaron toda nuestra oferta de valor al celular de los clientes.

Producto de la gestión realizada alrededor de nuestro Modelo de Innovación, obtuvimos los siguientes reconocimientos en Colombia y el mundo:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia reconoció al Grupo Bolívar tomándolo como caso de éxito por su gestión en Propiedad Intelectual, destacando la evolución de nuestro Modelo de Innovación, nuestro valor diferencial como empresa y la generación y protección de creaciones y nuevas tecnologías. Durante el 2020, en Seguros Bolívar radicamos dos nuevas solicitudes de patentes que se suman a las 13 radicadas previamente por el Grupo Bolívar, de las cuales una corresponde a Seguros Bolívar.
2. Nuestro Centro de Innovación, Domo i, obtuvo la certificación Leed gracias a la implementación de construcción sostenible que muestra nuestro compromiso con el medio ambiente y con el bienestar de los funcionarios.
3. Así mismo, el Grupo Bolívar fue reconocido en los Corporate Startup Awards por el liderazgo en términos de digitalización, inclusión financiera y sostenibilidad.

El 2021 será un año para continuar fortaleciendo nuestra destreza de Innovación y para diseñar nuevas experiencias sencillas, confiables y amigables que hagan más fácil la vida de nuestros clientes.



Modernización e Innovación

El COVID-19 es el mayor desafío en la historia reciente de la humanidad y en Seguros Bolívar no fuimos inferiores a este reto. Fuimos capaces de volcar nuestra operación al mundo digital aprovechando todas las capacidades tecnológicas, analíticas y de infraestructura que veníamos desarrollando, lo que permitió seguir prestando el mejor servicio a nuestros clientes de manera oportuna, flexible y mediante diferentes canales, siempre buscando el cuidado de nuestra gente. Con ello, contribuimos a mantener la productividad mediante la modernización e innovación, una de las 169 metas de los ODS.

También contribuimos a la productividad económica mediante la modernización e innovación gracias a la implementación de una solución tecnológica basada en analítica geoespacial para que los constructores pudieran tomar decisiones de movilización de su fuerza laboral ante la reactivación paulatina de los sectores como consecuencia de la cuarentena obligatoria. Con ella logramos la ubicación de alrededor de 3.000 empleados con el fin de optimizar sus trayectos y lugares de trabajo (Salas de venta, Obras y Oficinas). Adicionalmente, se logró levantar información sobre las distancias y medios de transporte que usaban los empleados, lo que permitió definir planes de mejora de su calidad de vida al reducir la distancia recorrida a su trabajo, y estrategias para incentivar el uso de medios no motorizados como bicicletas y caminatas.

Oferta de valor

Somos el área dedicada a diseñar productos, servicios y experiencias centradas en las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Somos la voz de los usuarios en la Compañía y co-creamos junto con ellos ofertas sencillas, amigables y confiables, así como en equipo con las líneas de negocio generamos valor a nuestros clientes, comunidades y Organización.





"Innovación centrada en las personas"

Investigación de mercados	#7	Estudios de mercados que nos permiten identificar nuevas oportunidades.
Estudios del Consumidor	#6	Estudios exploratorios de clientes actuales y potenciales para la creación de nuevos productos y servicios.
Vigilancias tecnológicas	#39	Estudios de fuentes secundarias que nos permiten identificar tendencias que impulsan la innovación.
Experiencia de cliente	#58	Construcción de experiencias para nuestros clientes con los atributos que caracterizan al Grupo Bolívar (sencillas, amigables y confiables).
Validaciones con clientes	#61	Aprendimos con clientes actuales y potenciales a resolver problemas e identificar oportunidades.
Número de interacciones con usuarios/clientes	#1933	Convocamos personas para generar innovación abierta.
Desarrollo de destrezas en innovación	Profundización en el Ciclo de Innovación del Grupo Bolívar Metodología Ágil Lean Startup UX/UI Herramientas digitales para innovar	Se siguen desarrollando las destrezas de innovación en la Compañía y realizamos entrenamientos.
Premios de innovación en tiempos de pandemia	#21 Logros de innovación postulados en el 2020	Ganadores #6 Logros de Innovación Jelpit Living desinfección, Metamorfosis - El Libertador, Historias Bolívar - Seguros Bolívar, La salud no se detiene - Seguros Bolívar, Para que CEAS - Huella Digital - Seguros Bolívar, Banca Talento - Seguros Bolívar
Innovación abierta con la academia		Co-creamos con estudiantes de la Universidad de la Javeriana y de la Universidad de la Sabana en retos de innovación.





Política de Propiedad Intelectual

En Seguros Bolívar, como compañía integrante del Grupo Bolívar, concebimos la innovación como un pilar fundamental para el diseño de experiencias sencillas, confiables y amigables para nuestros clientes, las cuales se apalancan en el talento y conocimiento interno como del externo para responder de manera adecuada a los retos a la velocidad que exige el mundo actual.

A partir de esta concepción, las Compañías han trabajado en la implementación entre los funcionarios de la organización de un Modelo de Innovación del Grupo Bolívar, cimentado en la cultura en innovación y que aborda las alianzas y programas con otras empresas, el Gobierno, las universidades y el ecosistema de emprendimiento para crear soluciones disruptivas.

Producto de estas dinámicas, en Seguros Bolívar valoramos la Propiedad Intelectual (PI) como una estrategia para lograr nuevas ventajas competitivas y posicionamiento a nivel mundial, inspirando en la investigación y experimentación de nuevos productos y servicios.

Para asegurar la protección de nuestras innovaciones y tomando como referencia los lineamientos dados por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), en Seguros Bolívar hemos definido a nivel interno una política que regula los criterios a tener en cuenta en el momento en que las líneas de negocio desarrollen de manera interna o en compañía con terceros, soluciones con activos económicamente valiosos en PI para la Organización.

Esta Política está dividida en 5 capítulos, en los cuales se detallan:

- i. El objetivo y los principios rectores que la rigen;
- ii. La definición del gobierno de gestión de la PI encabezado por la Vicepresidencia de Innovación del Grupo Bolívar y la Vicepresidencia Jurídica de la compañía;
- iii. Las condiciones mínimas que se deben tener en cuenta cuando nos relacionamos con terceros para la construcción y ejecución de proyectos (desde protocolos para asegurar el correcto manejo de la información confidencial y secretos empresariales, como del manejo de los activos de PI que tienen las partes de manera previa al ejercicio a desarrollar,





definición de los activos esperados de la solución, como de los usos y comercialización que podrán hacer las partes sobre el producto final y las mejoras futuras que resulten de la adaptación de la solución a las dinámicas cambiantes del mercado);

- iv. los parámetros que deben tener en cuenta los funcionarios de la organización al crear soluciones protegibles por PI dentro del desarrollo del contrato laboral;
- v. Las medidas en cuanto al incumplimiento por parte de los funcionarios de las pautas de protección de los activos de PI de la Compañía.

Mesa de propiedad intelectual

Como parte de la estrategia prevista en el Grupo Bolívar para la administración de sus activos de PI, se ha establecido una Mesa de Propiedad Intelectual (PI) que se concibe como un equipo interdisciplinario, liderado por la Vicepresidencia de Innovación del Grupo Bolívar, conformada por los líderes jurídicos en innovación del Banco Davivienda, Seguros Bolívar y Constructora Bolívar, y que tiene como propósitos: i) transferir conocimientos en materia de PI a los equipos jurídicos, ii) definir entre estas lineamientos estándares transversales aplicables a nivel contractual y iii) actualizar anualmente la Política de PI de conformidad con las nuevas buenas prácticas para la correcta gestión de la PI en el Grupo Bolívar.

Durante el año 2020 se adelantaron 9 sesiones (entre marzo y noviembre), de las cuales los principales resultados se enmarcaron en la estandarización de los contenidos de los acuerdos de confidencialidad y memorando de entendimiento para ser utilizados en el relacionamiento con emprendimientos o Startups. Así mismo, se alineó el uso de la cláusula de prohibición de ingeniería inversa en los contratos y se compartieron conocimientos que sirvieron de insumo para la construcción de cláusulas en contratos de tecnología, entre otros.

Protección de las invenciones de Seguros Bolívar - Caso cuotas al día

En Seguros Bolívar concebimos la propiedad intelectual como el instrumento que, por excelencia, protege las innovaciones disruptivas y que le generan a la



organización una ventaja competitiva, en especial mediante el mecanismo de protección de las patentes.

Es por esto que la compañía ha registrado una nueva patente llamada “Cuotas al día”, la cual se configura como el primer proceso en el país que garantiza en tiempo real el pago del 100% de las cuotas de administración atrasadas o vencidas de una copropiedad a través de un sistema que brinda seguridad y confianza a todos los actores involucrados.

En consecuencia, Cuotas al día ofrece la oportunidad de tener procesos de recaudo e indemnización inmediata al afianzar a los propietarios de inmuebles (responsables de asumir las cuotas de administración) en un conjunto residencial, agrupación de viviendas y/o apartamentos, y cubrir el riesgo de no pago oportuno de la cuota de administración.

Con esta invención, en Seguros Bolívar nos posicionamos como pioneros en patentes en Colombia en el sector asegurador y nos posicionamos como referente de desarrollo tecnológico ante los competidores de mercado.

Meta: 8.3 Mejorar la productividad, la creación de empleo, el emprendimiento y fomentar la formalización y el crecimiento de las MiPYMES

MiPYMES: pensando especialmente en su negocio

Promovimos acciones orientadas a mejorar la productividad, la formalización y el crecimiento de las MiPYMES, gracias a que beneficiamos a 452 pequeñas empresas del programa de desarrollo de proveedores de Jelpit Facilities. El programa incluye formación en temas de servicio, políticas de calidad, ética y conducta, así como el seguimiento de indicadores de desempeño y un reconocimiento cada cuatro meses a su labor. Así mismo, ofrecemos descuentos para colaboradores de nuestros aliados a través de Jelpit, ciencuadras o DoctorAkí a lo largo del año.

De igual forma, en unión con la Fundación Bolívar - Davivienda, conformamos la Academia de Pequeñas Empresas Bolívar, buscando fortalecer a nuestros microempresarios en la formalización y sostenibilidad de sus negocios. Esta labor la realizamos gracias al apoyo de 37 funcionarios de Seguros Bolívar y Davivienda, quienes son expertos en temas financieros, experiencia de clientes,



recursos humanos, planeación financiera y derecho corporativo, y brindan acompañamiento y tutorías a nuestros pequeños empresarios, aprovechando nuestras plataformas virtuales. Iniciamos un piloto con 27 microempresarios y planeamos llegar a toda nuestra red de proveedores.

Nuestros proveedores

Gracias al trabajo de nuestros proveedores podemos ofrecer mayor tranquilidad a nuestros clientes. En el 2020, afianzamos y promovimos un proceso cooperativo que nos permitió alinear esfuerzos durante la pandemia, administrando los riesgos y asegurando la sostenibilidad.

En el 2020, tuvimos 19.443 aliados y realizamos pagos por 567.889³, los cuales se dividen en: 1.484 aliados que apoyaron nuestra labor administrativa, 1.618 aliados que nos apoyaron en producto y 16.341 aliados que nos apoyaron en los siniestros, que se segmentan en 10.692 aliados en SOAT, 3.853 aliados en salud, 1.276 aliados en ARL asistencia, 512 aliados en automóviles y 8 aliados en vida.

TIPO DE GASTO	VALOR	#PROVEEDORES
Administrativo	\$ 121,071	1.484
Producto	\$ 147,085	1.618
Siniestros	\$ 299,733	16.341
Total general	567,889	19.443

DETALLE DE SINIESTROS		
RAMO	VALOR	#PROVEEDORES
Salud	\$ 137,000	3.853
Vida	\$ 96	8
Patrimoniales	\$ 9,431	-
Gerencia vivienda	\$ 5,600	-
Gerencia empresarial	\$ 2,275	-
Gerencia pymes	\$ 1,500	-
Indemnizaciones	\$ 5,621	-
Automóviles	\$ 83,413	512
Soat	\$ 11,275	10.692
ARL asistencial	\$ 43,522	1.276
Total general	\$ 299,733	16.341

3. Cifra expresada en millones de dólares.





Meta: 8.4 Producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales

Inversiones sostenibles

Al cierre de 2020, el 12.8% del portafolio de inversiones que respalda las reservas de Seguros y Capitalización estaba invertido en emisores que pertenecen al Dow Jones Sustainability Index World y, específicamente, el portafolio de renta variable tenía un 45.1% de especies en este índice. De la misma forma, al considerar el Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets y el Dow Jones Sustainability Index Mila, se calcula una exposición del 21.6% y 25.9%, respectivamente, y para el caso de renta variable de 63.3% y 67.9%.

Por otra parte, los portafolios de inversiones de las compañías de seguros cuentan con inversiones alternativas que al cierre de diciembre de 2020 representaban el 8.6% del valor total del portafolio que respalda las reservas de Seguros y Capitalización. Entre estas, se encuentran Fondos de Capital Privado que buscan transferir recursos de inversionistas institucionales, principalmente Fondos de Pensiones y Aseguradoras, a pequeñas y medianas empresas o proyectos que cuentan con un acceso limitado a la financiación a través del mercado de capitales.

El apoyo al sector empresarial del país permite generar impacto en la economía proporcionándole empleo y crecimiento al país. En este sentido, los Fondos de Capital en los que ha invertido Seguros Bolívar han invertido en 101 compañías y proyectos en Colombia, entre los cuales se encuentran Fondos con inversiones en proyectos forestales que tienen un impacto positivo sobre el medio ambiente, algunos que desarrollan proyectos de infraestructura que potencializan el crecimiento económico y otros que han favorecido el desarrollo del tejido empresarial. Adicionalmente, en el portafolio de Fondos de Capital Privado internacionales se destaca que existen, por lo menos, 17 inversiones indirectas en proyectos ubicados en diferentes lugares del mundo, focalizados en temas de aprovechamiento de residuos y energías renovables, como generación eólica y solar.

Para el análisis de todas las inversiones del sector real y financiero, local e internacional, el área de Riesgo de Inversiones del Grupo Bolívar continúa aplicando un cuestionario bajo metodología de Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social-SARAS. Este cuestionario arroja como resultado





una calificación que está afectada por el sector al que pertenece la inversión y todas las variables analizadas. Adicionalmente, dada la relevancia de los temas de sostenibilidad se está buscando construir las competencias y robustecer los procesos de inversión para aumentar la consideración de elementos ESG en la toma de decisiones.

Meta: 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para las mujeres y los hombres

Talento Humano y bienestar

El desarrollo del talento es de suma importancia para el logro de la estrategia de Seguros Bolívar. Contar con el talento clave en los equipos resulta ser el elemento definitivo a la hora de responder a los retos de nuestros clientes.

Administrativos:

Tipo de cargo - género	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Directivos (Alta Gerencia)	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Directivos (Gerencia Junior)	41	30	0	1	2	4	0	0	78
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	139	217	8	11	3	2	0	0	380
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	577	1032	69	43	20	29	4	14	1788
Temporales, aprendices y practicantes	97	230	55	60	2	1	0	0	445
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706



Tipo de contrato / género	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Empleados con contrato directo a término indefinido	727	1226	66	52	25	37	4	14	2151
Empleados con contrato directo a término fijo superior a un año	7	40	2	0	0	0	0	0	49
Empleados con contrato directo a término fijo inferior a un año	31	17	9	4	0	0	0	0	61
Empleados con contrato temporal	46	124	55	57	1	0	0	0	283
Empleados con contrato de aprendizaje con el SENA	38	88	0	3	1	1	0	0	131
Empleados con contrato de estudiantes en práctica profesional	13	18	0	0	0	0	0	0	31
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706

	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Menos de 1 año	246	274	28	36	11	9	1	3	608
De 1 a 2 años	178	426	68	63	16	29	3	11	794
De 3 a 5 años	124	220	10	6	0	0	0	0	360
De 6 a 10 años	103	196	14	6	0	0	0	0	319
De 11 a 15 años	53	126	9	2	0	0	0	0	190
De 16 a 20 años	29	45	2	1	0	0	0	0	77
Más de 20 años	129	226	1	2	0	0	0	0	358
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706





	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
Tipo de contrato / generación / género	M	F	M	F	M	F	M	F	
Directivos (Alta Gerencia)	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Baby Boomer	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Generación X	6	2	0	1	0	1	0	0	10
Generación Y	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Directivos (Gerencia Junior)	41	30	0	1	2	4	0	0	78
Baby Boomer	11	5	0	0	0	0	0	0	16
Generación X	20	18	0	1	1	3	0	0	43
Generación Y	10	7	0	0	1	1	0	0	19
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	139	217	8	11	3	2	0	0	380
Baby Boomer	14	17	0	2	0	0	0	0	33
Generación X	67	99	2	3	1	0	0	0	172
Generación Y	58	100	6	6	2	2	0	0	174
Generación Z	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	577	1032	69	43	20	29	4	14	1788
Baby Boomer	48	75	1	1	0	0	0	0	125
Generación X	159	310	11	6	2	1	0	2	491
Generación Y	320	568	50	20	17	24	2	11	1012
Generación Z	50	79	7	16	1	4	2	1	160
Temporales, aprendices y practicantes	97	230	55	60	2	1	0	0	445
Generación X	3	5	0	0	0	0	0	0	8
Generación Y	28	113	22	17	1	0	0	0	181
Generación Z	66	112	33	43	1	1	0	0	256
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706





Comerciales:

	SEGUROS BOLÍVAR.		TOTAL GENERAL
Canal comercial - género	M	F	
Canal Presencial: Grupos Homogeneos	325	716	1041
Canal Bancaseguros	95	266	361
Canal Corredores	30	51	81
Canal Presencial: Agentes Dependientes y Nueva Generación	192	345	537
Total general	642	1378	2020

	SEGUROS BOLÍVAR.		TOTAL GENERAL
Tipo de cargo - género	M	F	
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	62	99	161
De 1 a 2 años	15	24	39
De 11 a 15 años	9	13	22
De 16 a 20 años	3	6	9
De 3 a 5 años	16	14	30
De 6 a 10 años	13	21	34
Más de 20 años	5	18	23
Menos de 1 año	1	3	4
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	580	1279	1859
De 1 a 2 años	301	605	906
De 11 a 15 años	35	115	150
De 16 a 20 años	23	42	65
De 3 a 5 años	77	196	273
De 6 a 10 años	50	102	152
Más de 20 años	22	62	84
Menos de 1 año	72	157	229
Total general	642	1378	2020

Promovimos el empleo pleno, productivo y decente para todos, destacando la incorporación de 94 nuevos empleados en tecnología y 1.650 nuevos intermediarios.





Ratio Salarial

	SEGUROS BOLIVAR		ASISTENCIA BOLIVAR S.A.		SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S		BOLIVAR SALUD IPS S.A.S		TOTAL GENERAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Directivos (Alta Gerencia)	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Más de 17 salarios mínimos	8	4	0	1	0	2	0	0	15
Directivos (Gerencia Junior)	41	30	0	1	2	4	0	0	78
Entre 12 y 17 salarios mínimos	7	6	0	1	0	0	0	0	14
Más de 17 salarios mínimos	34	24	0	0	2	4	0	0	64
Ejecutivos (Jefaturas y con personas a cargo)	139	217	8	11	3	2	0	0	380
Entre 2 y 4 salarios mínimos	35	78	1	1	0	0	0	0	115
Entre 4 y 7 salarios mínimos	34	51	4	7	1	0	0	0	97
Entre 7 y 12 salarios mínimos	50	66	3	2	0	1	0	0	122
Entre 12 y 17 salarios mínimos	18	19	0	1	2	1	0	0	41
Más de 17 salarios mínimos	2	3	0	0	0	0	0	0	5
Cargos Basicos (Sin personal a cargo)	577	1032	69	43	20	29	4	14	1788
Entre 1 y 2 salarios mínimos	45	133	13	22	0	0	3	10	226
Entre 2 y 4 salarios mínimos	202	473	49	10	2	7	0	1	744
Entre 4 y 7 salarios mínimos	186	333	7	10	12	13	1	3	565
Entre 7 y 12 salarios mínimos	114	78	0	1	5	9	0	0	207
Entre 12 y 17 salarios mínimos	24	13	0	0	1	0	0	0	38
Más de 17 salarios mínimos	6	2	0	0	0	0	0	0	8
Temporales, aprendices y practicantes	97	230	55	60	2	1	0	0	445
1 salario mínimo	21	40	2	4	0	0	0	0	67
Entre 1 y 2 salarios mínimos	69	169	50	53	2	1	0	0	344
Entre 2 y 4 salarios mínimos	5	18	3	3	0	0	0	0	29
Entre 4 y 7 salarios mínimos	2	3	0	0	0	0	0	0	5
Total general	862	1513	132	116	27	38	4	14	2706





Rotación

CONTRATACIONES:	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativos	215	234	449
Comerciales	160	74	234
Total general	375	308	683

ENERO 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativo	873	1529	2402
Comercial	815	1623	2438
Total general	1688	3152	4840

RETIROS:	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativo	150	218	368
Comerciales	313	471	784
Total general	463	689	1152

DICIEMBRE 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativo	973	1571	2544
Comercial	642	1378	2020
Total general	1615	2949	4564

ADMINISTRATIVOS:

Ingresos:	449
Egresos:	368
Planta 2020 Enero:	2.402
Planta 2020 Diciembre:	2.544

Rotación calculada como:

$$\frac{(\text{Ingresos} + \text{Egresos}) / 2}{(\text{Planta inicial} + \text{planta hoy}) / 2}$$

16,5%

COMERCIALES:

Ingresos:	234
Egresos:	784
Planta 2020 Enero:	2.438
Planta 2020 Diciembre:	2.020

Rotación calculada como:

$$\frac{(\text{Ingresos} + \text{Egresos}) / 2}{(\text{Planta inicial} + \text{planta hoy}) / 2}$$

22,8%





Beneficios Administrativos y Comerciales

Los beneficios que ofrecemos a nuestros empleados nos han permitido atraer, fidelizar y motivar el talento humano en nuestra compañía. Nuestro tejido humano es fundamental en el logro de los objetivos corporativos y por ello seguimos trabajando para contar con cada vez más y mejores iniciativas. Los beneficios para nuestros empleados el año anterior fueron los siguientes:

AUXILIO	2018	2019	2020	2018	2019	2020	AUMENTO 18-19	AUMENTO 19-20
AUXILIO DE LENTES*	987	1.140	1.063	360.984.000	434.920.140	457.711.992	15,5%	-6,8%
AUXILIO DE CALAMIDAD	38	35	20	74.202.487	67.768.342	58.800.384	-7,9%	-42,9%
AUXILIO DE GASTOS NOTARIALES	9	18	5	8.550.000	22.151.946	8.533.620	100,0%	-72,2%
AUXILIO DE LIBROS	258	292	257	95.899.500	116.252.750	137.475.000	13,2%	-12,0%
AUXILIO DE MATERNIDAD	30	31	24	67.710.000	71.670.000	61.920.000	3,3%	-22,6%
AUXILIO DE MATRIMONIO	17	22	13	42.592.000	52.953.000	35.629.000	29,4%	-40,9%
AUXILIO DERECHOS DE GRADO	6	16	18	1.972.100	4.663.175	5.757.421	166,7%	12,5%
AUXILIO FUNERARIO	22	19	27	30.420.000	27.890.000	46.580.000	-13,6%	42,1%
CRÉDITO HIPOTECARIO	8	11		761.669.743	781.054.253		37,5%	-100,0%
PRESTAMO CALAMIDAD	82	52		182.357.657	139.352.654		-36,6%	-100,0%
PRESTAMO EDUCATIVO	388	334		806.643.497	750.576.336		-13,9%	-100,0%

*Se puede solicitar por asesores de ventas, directores de ventas (ACE), Directivos, ejecutivos y escalafonados.

Concepto	2018	2019	2020
BONIFICACIONES*	11,746,787,612	9,259,144,127	-21,2%
PRIMA EXTRALEGAL**	5,535,076,993	5,053,212,697	-8,7%
PRIMA DE ANIVERSARIO**	6,486,236,195	6,674,205,018	2,9%

*Aplica para los funcionarios Administrativos

**Aplica para funcionarios Administrativos, Grupos Homogeneos y Banca

PRIMA DE ANTIGÜEDAD*	1,166,404,293	946.451.313	-18,9%
----------------------	---------------	-------------	--------

*Aplica para personas que cumplen 5, 10 y de ahí en adelante 3 años en la compañía





Yo Me Quiero Yo Me Cuido

Nuestras experiencias

Acompañamos a nuestros funcionarios en aspectos relevantes de su vida laboral y familiar, donde buscamos que sientan y vivan la cultura de nuestra familia en cada experiencia diseñada y siempre vigilando la conexión, calidad y cuidado.

Nuestras experiencias:

- Hackea el estrés
- Semana de la Salud
- Programa Full Cardio
- Actividades de promoción y prevención de Yo me Quiero Yo me Cuido en Casa

Hackea el estrés

En su esencia, hackear es usar el conocimiento técnico (sobre el estrés, cómo se manifiesta en el cuerpo, en la mente, en nuestras emociones y en nuestro desempeño) para superar un problema (hacer corto circuito al estrés).

Resultados

Fechas de cubrimiento: del 01 de julio al 14 de diciembre del 2020

Sesiones realizadas: 57

Personas Impactadas: 1.038

Promedio de participación por sesión: 18

Porcentaje de cubrimiento: 33%





Qué dice nuestra gente

Cómo te ha parecido nuestra experiencia



Siento que la organización se preocupa por mi bienestar emocional



Esta experiencia te permite tener herramientas para manejar el estrés



Sientes que demostramos interés genuino en ti como persona



Semana de salud

El Día internacional de la salud en Bolívar lo celebramos durante una semana, generando experiencias que permitieran cuidar a nuestros funcionarios de forma integral. La Semana de la salud llevó el nombre #Dejemesano.

Actividades #Dejemesano:

- Hackathon
- Organización de puestos
- Webinars con especialistas de diferentes áreas de la salud

Resultados

Fechas de cubrimiento: del 21 al 25 de septiembre del 2020

Sesiones realizadas: 15

Personas Impactadas: 419

Promedio de participación por sesión: 27

Porcentaje de cubrimiento: 1%





Programa Full Cardio

Programa dirigido a las personas que cuentan con riesgo cardiovascular alto, conforme a los resultados de los exámenes médicos laborales, incluyéndolos en actividad física por medio de fitpal home.

Resultados

Población en riesgo: 182

Clases tomadas: 255

Personas Impactadas: 42

Porcentaje de cubrimiento: 23%

Yo me Quiero Yo me Cuido en Casa

Es nuestro programa de generación de hábitos de autocuidado de Seguros Bolívar diseñado para la promoción del bienestar, salud física y emocional de nuestros funcionarios, intermediarios y sus familias, con un enfoque en tres ejes:

- Actividad Física
- Alimentación Saludable
- Salud Emocional

Resultados

Fechas de cubrimiento: 21 de marzo al 6 de noviembre del 2020

Actividades realizadas: 154

Personas Impactadas: 2.252

Más de 116 premios entregados como reconocimiento de hábitos de autocuidado



Mi Mejor Versión

La finalidad de este programa fue adoptar el hábito de tomarse el tiempo a diario para realizar acciones que aumenten rápidamente la energía, identificando qué impulsa y agota los niveles personales de energía, haciéndolos parte de la vida diaria en el trabajo y en casa.

Es una estrategia para desarrollar la capacidad de cuidar de uno mismo.

Resultados

Población impactada:

1.539

Fechas de cubrimiento:

20 de noviembre al
16 de diciembre del 2020

Puntos Acumulados:

15.154

Estos puntos fueron transformados en Donación en los cuales nuestros funcionarios podían elegir a cuál causa social destinar estos puntos.

Para realizar estas donaciones nos unimos a la Fundación Bolívar Davivienda. Nuestros funcionarios podían seleccionar entre tres Iniciativas.



1. Mujeres emprendedoras

En Moñitos, Córdoba, un grupo de 18 mujeres cabeza de hogar trabajan día a día por su sueño: comercializar aceite de coco a nuevos mercados.





2. Jóvenes trabajadores

Muchos jóvenes productores de plátano de Moñitos, Córdoba, podrán construir un banco de insumos para agilizar los procesos de sus cultivos, así tendrán la oportunidad de seguir cosechando más oportunidades para su comunidad.

3. San Andrés, Providencia y Santa Catalina

El huracán Iota devastó al archipiélago con catastróficas pérdidas en infraestructura y miles de damnificados.

Aunamos esfuerzos para llevar ayuda humanitaria y mostrarles a los isleños que Colombia está presente.



Historias que enriquecen la vida con integridad

Somos un equipo humano comprometido, entusiasta, decidido, que sin importar la situación que vivimos nos hemos demostrado **QUE SÍ SE PUEDE**.

Nos desafiamos a nosotros mismos para continuar fortaleciendo los lazos que nos unen con nuestra gente: fuerzas comerciales, aliados y funcionarios a través de una comunicación relevante y oportuna que en ocasiones viene acompañada de la magia de los eventos.

Continuamos construyendo nuestras Historias Bolívar: historias que enriquecen la vida con integridad a través de lo que entregamos a nuestros clientes día tras día para brindarles tranquilidad.



Esta estrategia de movilización de cultura, que nació para concientizar sobre el servicio, nos permitió compartir historias reales de nuestros clientes, fuerzas comerciales y equipos, consolidándose como un eje de inspiración para modelar cultura.

Aprendimos que todos tenemos una historia que contar y que juntos le apostamos a un propósito común con el rol que cada uno ejerce en la compañía. Este logro fue ganador del Premio de Innovación 2020, que nos motivó para continuar compartiendo nuestras historias.

Consolidamos nuestra comunidad de Workplace en relación con años anteriores, **pasando de 700 miembros activos en 2017 a más de 3.000 el último año**, gracias a las transmisiones en vivo de Javier Suárez, nuestro presidente, y actividades del programa Yo Me Quiero, Yo Me Cuido que nos permitieron generar cercanía con la gente, obteniendo un resultado de más de 70.000 en el total de post, reacciones, comentarios y publicaciones compartidas.

Posicionamos Bolívar al Día, el Newsletter semanal que permite estar al tanto con las novedades de la Compañía y que junto con Workplace son por excelencia el medio de comunicación oficial de la organización.

La necesidad de mantener una comunicación permanente con nuestras fuerzas comerciales aumentó exponencialmente, permitiéndonos entregarles información relacionada con nuestra oferta de valor, procesos, tecnología y bienestar, entre otros temas, que aportan al desarrollo del negocio y a la gestión comercial.

Lo anterior fue gracias a la implementación de Marketo, una herramienta de automatización de envío de comunicaciones relevantes y oportunas, la cual nos ha permitido consolidar una comunidad de 3.361 intermediarios, permitiéndonos llegar a hoy con 30.500 envíos, monitoreando y observando la analítica de cada interacción para así mejorar continuamente nuestra comunicación.

Asimismo, fortalecimos el Portal de Apoyo Comercial, una herramienta que cada vez cobra más valor en el ejercicio comercial. En este espacio alojamos las ayudas que nuestros equipos comerciales requieren





diariamente para gestionar sus negocios. Solo en 2020 contamos con más de 16.429 usuarios activos y 283.787 visitas.

Todo esto es posible debido a la creatividad y magia que le imprimimos al diseño de nuestras ideas. **En 2020, transmitimos experiencias memorables** en más de 360 campañas de comunicación interna que lograron objetivos comerciales, culturales y de bienestar.

Aceptamos el reto como compañía de poder transmitir el calor de nuestras celebraciones presenciales a través de la virtualidad, que aunque es diferente, no deja de ser pensado y planeado con el mismo corazón que le ponemos a todo lo que hacemos. **En el 2020 tuvimos 31 eventos con un estimado de 23.500 asistentes** y conectados que declaran que a pesar de la distancia estuvimos más cerca que nunca.

Meta: 8.8 Los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores

Protegemos a nuestros trabajadores

En el 2020 en Salud Organizacional nos enfocamos en la transformación y en recalculamos las estrategias de manera ágil y concisa, de acuerdo con los comportamientos normativos y nuestra contingencia, basados en los resultados y en el impacto que la salud tiene en nuestro personal. Con ello buscamos seguir siendo más humanos, más atentos y fortaleciendo los seguimientos del estado de salud de los colaboradores, trabajando fuertemente en nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por eso, hemos cerrado nuestro 2020 con un porcentaje de cumplimiento del 90% de acuerdo con la resolución 0312 del 2019, trabajo que se hizo de julio del 2019 a diciembre del 2020. Para ello nuestro enfoque fue el levantamiento documental de cada uno de los procedimientos de gestión de salud, gestión de peligros, actuar y verificar de nuestro sistema.

Adicionalmente, pensando en nuestro propósito común, se realizó la sinergia e integración con cada una de las compañías que hacen parte del Grupo Bolívar para trabajar y levantar cada sistema, dando lineamientos de ejecución que fueran sencillos y amigables en su implementación.



A continuación se evidencian los resultados por compañía:

NIT	EMPRESA	RESULTADOS SG SST 2019	RESULTADOS SG SST 2020
860002503	COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.	82,5	90
901159545 -4	SOLUCIONES BOLÍVAR S.A.S	82,5	73,25
890304806-4	ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.	80,25	66,25
9003110927	RICHNESTT SAS	73,25	84,25
8600359771	INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR	73,25	68
9009572711	AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR	99,5	97,5
901.186.943-7	FUNDACIÓN CULTIVA EL ARTE Y LA CULTURA	68,75	82,75
900267811-1	BOLÍVAR SALUD IPS	n/a	89.6

Nuestro equipo se transformó y se adaptó a la nueva realidad, rediseñando nuestros procesos y estrategias de Promoción y prevención de riesgos prioritarios que nos ayudaron en la disminución de la incidencia de los accidentes y enfermedades laborales, co-creando un sistema de vigilancia integral enfocado en la prevención de las esferas de riesgo biomecánico, riesgo psicosocial y programa de conservación auditiva y vocal, manteniendo una sinergia con nuestro programa de estilos de vida saludable YMQYMC.

Le seguimos apostando a un equipo que disfrute de un equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral. Un funcionario equilibrado, que sea feliz tanto en sus actividades laborales como personales, es un funcionario que rendirá al máximo y que contagiará de su felicidad y entusiasmo a quienes trabajan con él.

Dentro de las intervenciones del Sistema de vigilancia integral, generamos cercanía con nuestro personal mediante inspecciones de puesto de trabajo y así suministramos los elementos necesarios para mantener una ergonomía adecuada, según se evidencia en las siguientes cifras:





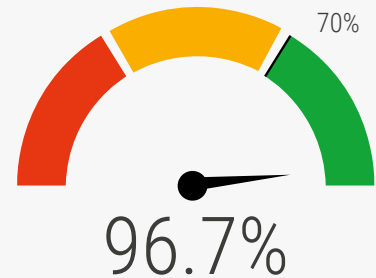
Personas Solicitantes

2665

Personas Atendidas

2577

Efectividad de atención

**Descansapies**

835

886

● Entregado ● Solicitado

**Mouse**

766

813

● Entregado ● Solicitado

**Pantalla**

146

146

● Entregado ● Solicitado

**Silla**

2127

2098

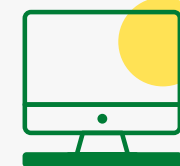
● Solicitado ● Entregado

**Teclado**

826

789

● Solicitado ● Entregado

**Elevador pantalla**

999

1019

● Entregado ● Solicitado





Adicionalmente diseñamos programas enfocados en las condiciones de seguridad, trabajamos la cercanía con nuestros equipos y trabajamos la línea de indicadores y diagnóstico dirigidos a accidentalidad, enfermedad laboral y condiciones de salud, los cuales nos arrojaron los siguientes resultados:

Indicadores de Accidentalidad

EMPRESA	NÚMERO DE AT 2020	NÚMERO TOTAL DE DIAS PERDIDOS POR AT 2020	NÚMERO DE ACCIDENTES CON INCAPACIDAD 2020	"INDICADOR DE FRECUENCIA AT 2020 <i>IF= (n° de at que se presentaron en el mes) * 100 * k / # de trabajadores en el mes"</i>	"INDICADORES DE SEVERIDAD AT 2020 <i>IS= (n° días de incapacidad por at en el mes + # días cargados en el mes) * 100 / # de trabajadores en el mes"</i>
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.	24	87	16	0,54	1,97
SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S	0	0	0	0,00	0,00
ASISTENCIA BOLIVAR S.A.	0	0	0	0,00	0,00
RICHNESTT SAS	2	0	0	7,41	0,00
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR	2	4	2	0,80	1,61
AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR	0	0	0	0,00	0,00
FUNDACIÓN CULTIVA EL ARTE Y LA CULTURA	0	0	0	0,00	0,00
BOLÍVAR SALUD IPS	0	0	0	0,00	0,00

EMPRESA	NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES NUEVOS 2020	NÚMERO DE ENFERMEDADES LABORALES 2020	"INDICADORES DE PREVALENCIA ENFERMEDAD LABORAL 2020 <i>(# de casos nuevos y antiguos de EL en el 2020 / promedio de trabajadores en el 2020) * 100000"</i>	"INDICADORES DE INCIDENCIA ENFERMEDAD LABORAL 2020 <i>(# de casos nuevos de enfermedad laboral en el año 2020 / promedio de trabajadores en el año 2020) * 100000"</i>
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.	1	29	65,51	22,6
SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S	0	0	0	0
ASISTENCIA BOLIVAR S.A.	0	0	0	0
RICHNESTT SAS	0	0	0	0
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR	0	0	0	0
AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR	0	0	0	0
FUNDACIÓN CULTIVA EL ARTE Y LA CULTURA	0	0	0	0
BOLÍVAR SALUD IPS	0	0	0	0





EMPRESA	ACCIDENTES POR GENERO - FEMENINO	ACCIDENTES POR GENERO - MASCULINO	# ACCIDENTES LABORAL CON INCAP POR GENERO - FEMENINO	# ACCIDENTES LABORAL CON INCAP POR GENERO - MASCULINO
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.	16	8	9	7
SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S	0	0	0	0
ASISTENCIA BOLIVAR S.A.	0	0	0	0
RICHNESTT SAS	0	2	0	0
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR	1	1	2	2
AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR	0	0	0	0
FUNDACIÓN CULTIVA EL ARTE Y LA CULTURA	0	0	0	0
BOLÍVAR SALUD IPS	0	0	0	0

EMPRESA	#TOTAL DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES LABORAL CON INCAP POR GENERO - MASCULINO	#TOTAL DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES LABORAL CON INCAP POR GENERO - FEMENINO	CANTIDAD TRABAJADORES
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.	54	33	4427
SOLUCIONES BOLIVAR S.A.S	0	0	65
ASISTENCIA BOLIVAR S.A.	0	0	135
RICHNESTT SAS	0	0	27
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR	2	2	249
AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR	0	0	10
FUNDACIÓN CULTIVA EL ARTE Y LA CULTURA	0	0	87
BOLÍVAR SALUD IPS	0	0	0

Meta: 8.10 Fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

Acceso y uso de servicios financieros y seguros para todos

Aportamos en la meta de ampliar el acceso y uso de servicios financieros y seguros para todos, **respaldando las cuotas de los créditos de 238 mil empleados y más de 30 mil clientes independientes en caso de desempleo, incapacidad u hospitalización.** Con ello no solo logramos su acceso a los seguros, sino que también contribuimos a que las puertas del crédito no se cierren para ellos en caso de enfrentar una emergencia que les impida pagar sus obligaciones, pues el seguro garantiza el pago de las cuotas.





De igual forma logramos 34 mil acuerdos de pago en el seguro de arrendamiento, protegiendo con ello el techo de las familias que viven en arriendo y la continuidad de las actividades productivas de miles de pequeños negocios que alquilan locales para el desarrollo de sus actividades. Asimismo pagamos más de 350 mil millones de pesos en siniestros, que permitieron a los propietarios de inmuebles no ver deteriorados sus ingresos por el impago de los arrendamientos como resultado de la pandemia.

Clientes

El rol de esta oficina dentro de la organización es administrar el ciclo de vida de los datos, asegurando su calidad, gobierno y explotación adecuada como activo estratégico de la compañía. Nuestro objetivo es integrar y disponer los datos críticos del negocio en un único punto de referencia para que sean visibles a las áreas de la compañía que utilizan los datos como insumo en el desarrollo de sus funciones. Adicionalmente, se busca gobernar los activos de información asegurando su calidad y consistencia, y habilitando e integrando herramientas analíticas que apoyen la toma de decisiones dentro de la organización.

Detalle de la información solicitada:

1. Total clientes:

Totales	Observaciones
1.846.899	Clientes Naturales y jurídicos (Tomadores, asegurados y suscriptores) de las compañías 1, 2 y 3, con excepción de los clientes que tiene productos de Deudores.
1.037.769	Clientes que únicamente cuentan con pólizas de Deudores Colectivas.
3.796.150	Clientes que cuentan tanto con pólizas individuales voluntarias en Seguros Bolívar como con pólizas de deudores colectivas Davivienda.





2. Distribución de clientes por género: No se incluyen los clientes Jurídicos.

Género	Total	%
Hombres	1.956.847	52.37%
Mujeres	1.715.103	45,9%

3. Clientes por naturaleza:

Naturaleza	Total	%
Naturales	3.736.566	98,43%
Jurídicos	59.584	1,57%

4. Distribución de clientes por departamento, especificando Bogotá:

Principales departamentos donde se ubican los clientes	% participación
BOGOTÁ	35.8%
ANTIOQUIA	9.3%
VALLE DEL CAUCA	7.1%
CUNDINAMARCA	4.5%
ATLÁNTICO	4.2%
SANTANDER	3.6%
BOLÍVAR	2.4%
RISARALDA	1.98%
TOLIMA	1.91%
META	1.63%
NARIÑO	1.58%
HUILA	1.57%
CALDAS	1.57%
BOYACÁ	1.22%
NORTE DE SANTANDER	1.16%
MAGDALENA	1.12%
OTROS DEPARTAMENTO	6.07%

- 13,3% de los datos no tienen información del Departamento.



5. Distribución de clientes por municipio:

Principales municipios donde se ubican los clientes	% participación
BOGOTÁ	35.81%
MEDELLÍN	6.25%
CALI	5.08%
BARRANQUILLA	3.61%
CARTAGENA	2.14%
BUCARAMANGA	1.9%
PEREIRA	1.31%
VILLAVICENCIO	1.27%
IBAGUÉ	1.22%
CÚCUTA	1.16%
MANIZALES	1.06%
NEIVA	0.97%
ARMENIA	0.82%
OTROS MUNICIPIOS	25%

- 12,4% de los datos no tienen información de Departamento.

Nuestros Clientes

El 2020 fue un año de muchos aprendizajes que nos demostró la importancia de saber adaptarse a escenarios inesperados y reafirmar que una organización no sobrevive si su mirada no está centrada en el cliente. Por esta razón, Seguros Bolívar realizó ajustes en su estrategia de servicio, creando una Vicepresidencia de Servicio, y organizó los equipos de tal forma que su enfoque y todos los esfuerzos estarían canalizados a mejorar el desempeño del mismo.

De esta manera, y teniendo como base la sistemática de servicio, la cual tiene como insumo todas las mediciones del cliente, se implementó la estrategia a través de las siguientes etapas:

1. Analizar e identificar factores que requieren ser mejorados
2. Definir acciones de mejora
3. Ejecutar acciones





4. Evaluar el impacto
5. Implementar la gestión del Close the loop para el cierre de brechas

Un aspecto de gran relevancia en esta sistemática es que cada área es responsable del resultado de su NPS (Net Promoter Score) y son ellas quienes desplegarán las acciones propuestas para alcanzar la mejora.

Otro frente de trabajo ha sido el fortalecimiento de la Analítica de Servicio, donde fue necesario reaccionar rápidamente para asumir los cambios que el entorno exigió. Es así como en las operaciones de Call Center se definieron modelos de productividad, se redimensionó la operación de proveedores, mejorando el proceso de monitoreo, y se está trabajando en modelos predictivos que permitan anticiparnos a las necesidades de los clientes.

Como pilar fundamental durante el 2020, Seguros Bolívar logró atender a sus clientes e intermediarios de manera remota, definiendo modelos de servicio digitales. Los desafíos para enfrentar este momento histórico del mundo aceleraron de manera significativa la transformación digital de la Organización y facilitaron su apropiación en Clientes e Intermediarios. Se implementó al 100% la emisión digital de pólizas. En esta coyuntura de salud todos los procesos se han llevado a cabo de manera virtual, tales como la recepción digital de órdenes médicas, el agendamiento para la toma de exámenes domiciliarios, el seguimiento a casos a través de un chatbot, hasta la consulta con el médico que se realiza a través de Telemedicina.

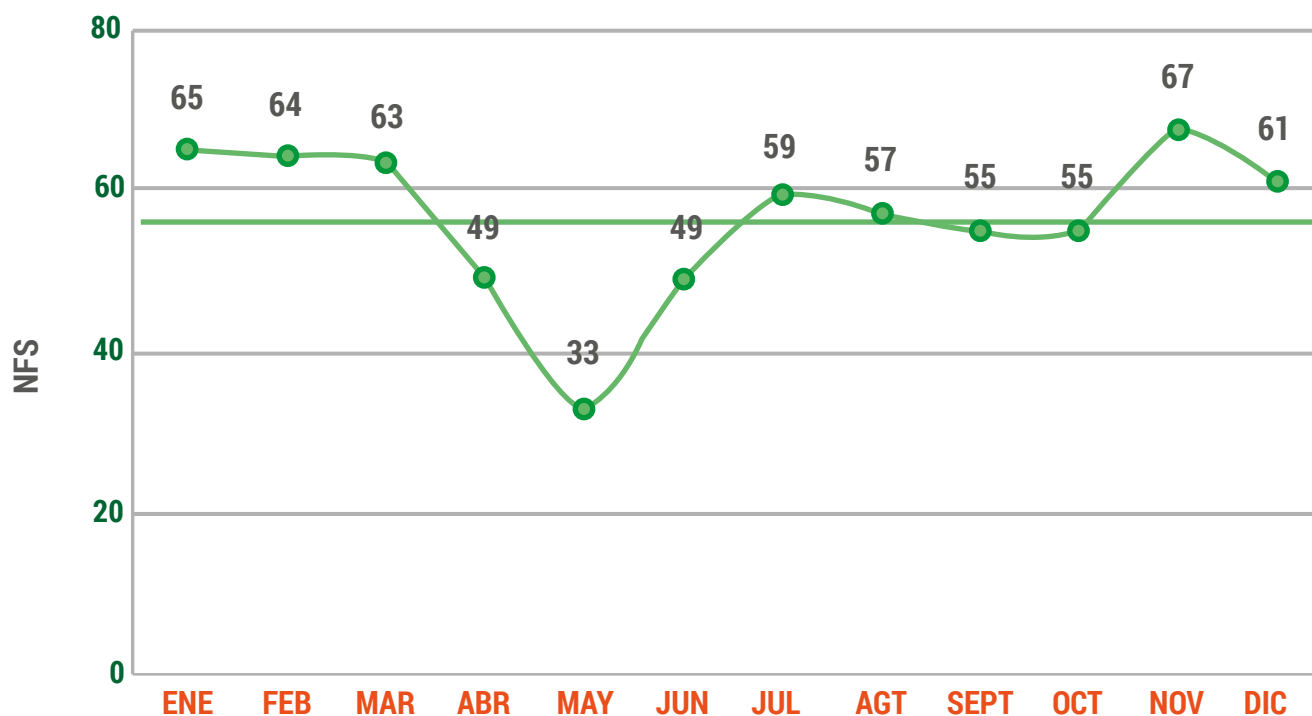
A continuación se ilustra el desempeño de los indicadores relacionados con la experiencia de los clientes:

Índice de Recomendación - NPS

El NPS o Net Promoter Score mide la disposición de los clientes a recomendar los productos o servicios de una empresa a otras personas. Es utilizado para medir la lealtad de un cliente hacia una marca y el potencial de crecimiento de un negocio. Para su cálculo, se toma del porcentaje de clientes Promotores menos el total de clientes Detractores. El NPS se calcula teniendo en cuenta el comportamiento del negocio con respecto al volumen del total de interacciones.



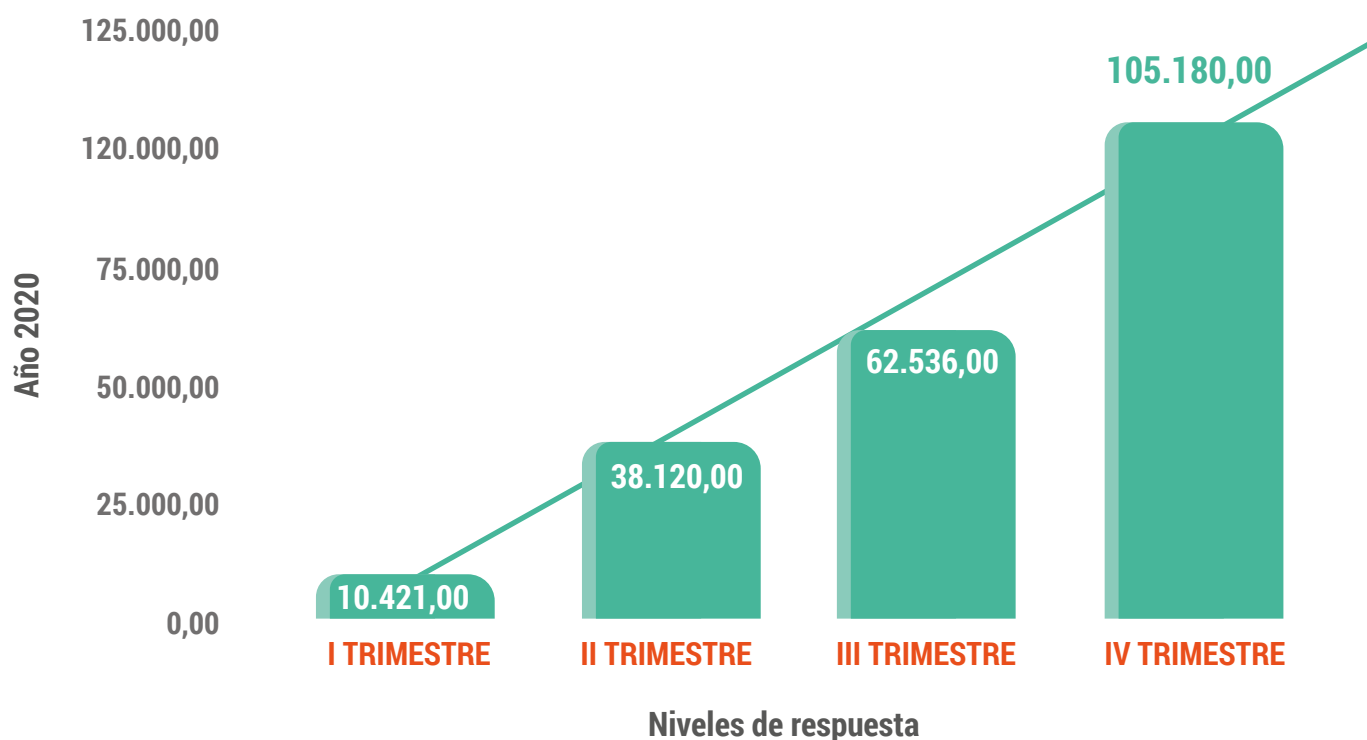
Comportamiento Mensual del NPS 2020



Al analizar el comportamiento del NPS durante el 2020, observamos una caída importante en los meses de abril y mayo, impactada por la incorporación de las mediciones de la experiencia del cliente en las plataformas digitales, lo cual requirió un tiempo de ajuste y calibración. La visión de la organización es medir el 100% de interacciones que un cliente tiene con la compañía, tanto análogas como digitales. Es así como durante el año se incrementaron de manera significativa las respuestas de los clientes, lo que se ilustra en la siguiente gráfica:



Volúmen de interacciones evaluadas



En el año 2020 enviamos 1.257.440 encuestas obteniendo una tasa de respuesta del 17%. Es así como logramos evaluar 216.258 interacciones que se clasificaron en cinco momentos: **Venta, Atención Administrativa, Servicio, Indemnización y Digital**. El contacto con los clientes se realizó a través de evaluaciones por SMS, correo electrónico o en las plataformas digitales, bajo tasas efectivas de respuesta. El reto es continuar perfeccionando el modelo de medición e incrementar la tasa de respuesta de los clientes para lograr mayor precisión en el cierre de las brechas.

Las encuestas de servicio nos permiten conocer la percepción de los clientes frente a sus interacciones, sin embargo es importante evaluar desde los estándares definidos por la organización en el relacionamiento con los clientes si se está cumpliendo con la Oferta de Servicio deseado. Es así como el Laboratorio de Experiencia se ha implementado para conocer de primera mano si las ofertas de valor cumplen con el diseño de la experiencia, y como resultado entrega hallazgos para que los equipos de





diseño cierran las brechas y alcancen la experiencia deseada como marca. A continuación se ilustra el alcance de los laboratorios de experiencia llevados a cabo durante el 2020:



Los laboratorios ejecutados han evaluado experiencias digitales tales como páginas web, apps y plataformas que ofrecen servicios, así como canales transaccionales o nuevos canales de servicio.

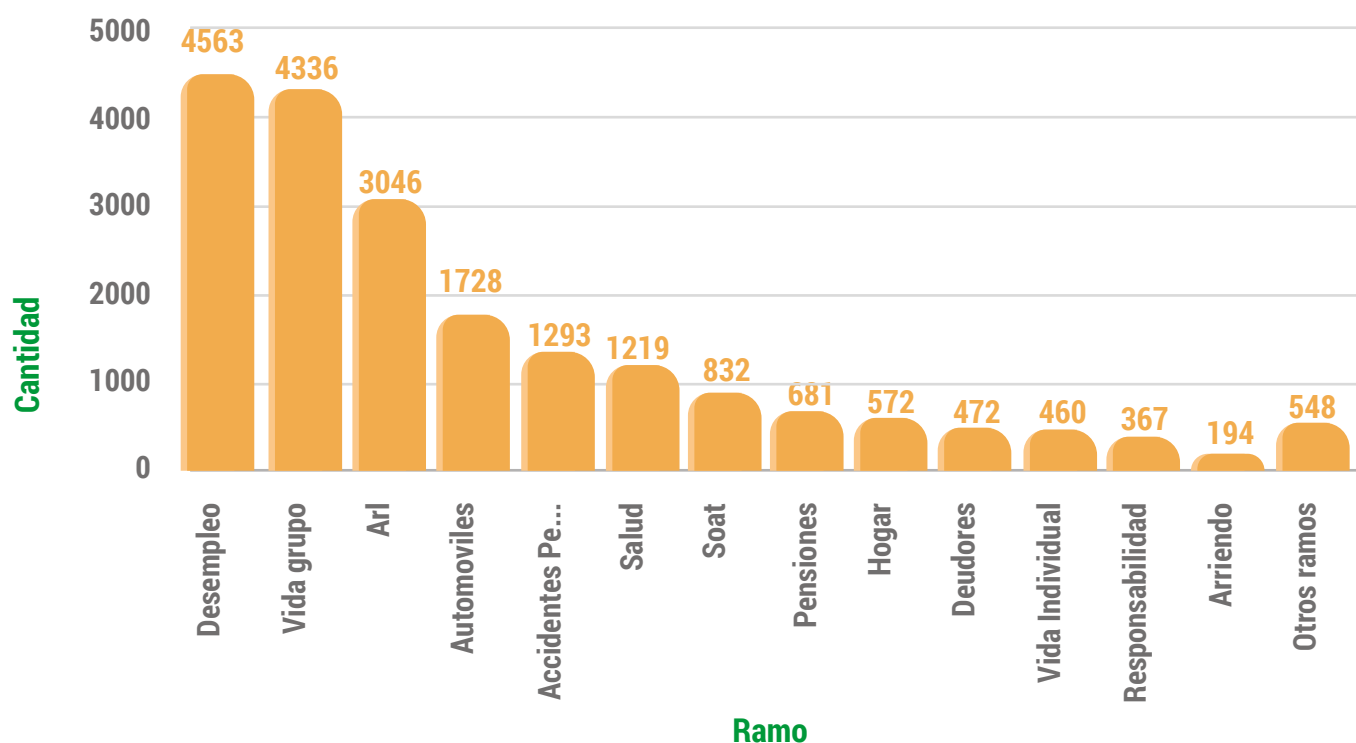
Quejas y Reclamos

Durante 2020 se recibieron 20.311 quejas que corresponden a las siguientes categorías: i) Tutelas, ii) Quejas remitidas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, iii) Quejas remitidas a través del Defensor del Consumidor Financiero, y iv) Quejas remitidas por el cliente a través de los diferentes canales que se han habilitado internamente para tal fin, como chat, web, llamada, correo electrónico, redes sociales y presencial.



La distribución de las quejas recibidas se ilustra en el siguiente gráfico:

Cantidad frente a Ramo



Frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se continúan fortaleciendo los aspectos relacionados con la comunicación con los clientes, la debida diligencia, la atención a personas con discapacidad, la educación al consumidor financiero y la capacitación a los funcionarios.

Comunicación con los clientes

Dentro de la estrategia de relacionamiento con los clientes un eje fundamental ha sido el fortalecimiento de la comunicación a través de nuestros canales digitales para mantener informado al consumidor financiero sobre sus productos y facilitar sus consultas en línea, aspecto que apalancó la prestación del servicio durante la coyuntura del COVID-19. Los canales digitales que actualmente tenemos disponibles son:





- **Página web:** nuestro activo www.segurosbolivar.com presentó 3.595.813 visitas durante el año 2020. La mayoría de los usuarios son recurrentes y se presentó un 46,4% de nuevas sesiones (incrementó el 19% con respecto al año anterior). Por otra parte, desde la zona privada “Acceso a Clientes” se recibieron 217.022 visitas con un 58.5% que hicieron uso de los servicios disponibles en la página.
- **Chatbot:** a través de este canal los clientes que tienen algún producto con la compañía interactúan para aclarar o solicitar información. Se atendieron 60.836 solicitudes de clientes.
- **App:** a través de nuestra app se tramitaron 15.119 servicios, siendo la opción de emergencia la de mayor uso con 6.596 servicios (37%), seguido de emergencia en choques, con 2.010 servicios.
- **WhatsApp:** canal digital de atención (3122122) dispuesto para atender los siguientes servicios: saber más sobre el seguro, hacer un cambio en el mismo, solicitar una certificación, pagar o comprar, usar un servicio de Asistencia Bolívar o un servicio médico. A través de este canal se atendieron 60.951 solicitudes.

Debida diligencia: durante el año 2020 se recibieron 698.273 solicitudes de servicio y se atendieron en primera línea el 90% de las mismas, debido a la delegación de temas para resolución en la primera línea de atención.

Dentro de las solicitudes más recurrentes se encuentran las relacionadas con los productos de Vida Grupo (21%), ARL (18%), Capitalización (11%), Automóviles (10%), Información general (10%), Hogar (5%) y Pensiones (4%).

Atención a personas con discapacidad: buscamos mantener en los canales de servicio opciones incluyentes que permitan atender a personas con discapacidad. Durante el segundo semestre se llevó a cabo la actualización virtual a las Unidades de Servicio y Contact Center del Programa Bolívar Incluyente.

Asimismo se mantiene la estrategia de comunicación a través de Workplace que busca informar a los funcionarios sobre los recursos disponibles para prestar una mejor atención a las personas con algún tipo de discapacidad.



En el mes de mayo se publicó una nota sobre Bolívar Incluyente con 633 visitas de los funcionarios.

Desde educación financiera para clientes y/o usuarios con discapacidad, contamos en la página web con el material audiovisual referenciado en el programa “Viva Seguro” de Fasecolda, el cual incluye el lenguaje de señas. Asimismo, nuestra página web da cumplimiento con la mayoría de los criterios de accesibilidad certificación AA para facilitar la navegación de personas ciegas.

Gestión en la protección de datos personales

Para las compañías es muy importante el conocimiento de nuestros grupos de interés de tal forma que podamos ofrecer los productos y servicios que ellos requieren y desean; en ese sentido, cada vez más se tiene información detallada y en tiempo real de estos. Por ello la compañía definió estrategias a todo nivel que permitan entender la responsabilidad que tenemos en el uso adecuado de la información personal como uno de los activos más importantes de la organización, así como tener claro el rol que jugamos y los compromisos que hemos adquirido al gestionarla.

Una de las estrategias más importantes fue la definición y puesta en marcha del modelo de gobierno transversal de los Programas Integrales de Gestión de Datos Personales (PIGDP) de las compañías que están bajo la responsabilidad de la Gerencia de Experiencia del Cliente, donde se definieron las directrices y responsabilidades en el despliegue e implementación de las mismas, así como las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento, validación, aprobación y divulgación del (PIGDP), incluyendo la actualización de la gestión y evaluación de riesgos bajo la metodología WRM. En este modelo también se contemplaron los lineamientos para la evaluación, monitoreo y control del desempeño del Programa por parte de Auditoría Interna y Entes de Control.

Teniendo en cuenta que los colaboradores y las fuerzas de ventas de las compañías son actores fundamentales para la implementación y correcta ejecución del PIGDP, se construyó un programa de formación continua denominado “Ruta de Aprendizaje”, con el objetivo de fortalecer la cultura en el cuidado de la información personal y que ellos adquieran conciencia frente a la responsabilidad que tienen en la gestión de la información, así



como formar criterio para la adecuada toma de decisiones frente a las diferentes situaciones que se les presente en su trabajo diario.

Hemos trabajado para fortalecer la cultura de control del riesgo en la Protección de Datos Personales y desde la definición de nuevos productos y servicios en las compañías se implementan las mejores prácticas con la visión de entregar a los clientes la tranquilidad del adecuado manejo de su información personal. Es así como la Gerencia de Experiencia del Cliente realiza el análisis y evaluación de riesgos de los proyectos, dando su concepto así como recomendaciones y alertas para lograr gestionar adecuadamente la información.

A nivel de encargados, se diseñó e implementó una herramienta de autoevaluación para identificar el nivel de cumplimiento de éstos respecto a sus obligaciones en materia de Protección de datos personales.

Finalmente, la organización ha implementado un proceso de revisión continua que no solo busca dar cumplimiento a la normatividad, sino encontrar un camino sistemático y estructurado hacia la mejora. A finales del 2020 se llevó a cabo la segunda evaluación por parte de la auditoría interna al programa, encontrando un nivel de cumplimiento del 83% frente al estándar esperado, destacando como fortalezas la definición del gobierno y alta dirección, la estructura del modelo, el registro de bases de datos ante la SIC, el programa de formación y entrenamiento, la estructura documental, la presentación de informes ejecutivos y la administración de incidentes. Dentro de los aspectos a mejorar están la administración de encargados y ejecución de los planes de acción definidos como resultado del monitoreo de la gestión y administración de los riesgos identificados.

Continuaremos trabajando para mejorar nuestra cultura de riesgo e implementar las mejores prácticas en la protección de los datos personales de nuestros grupos de interés.

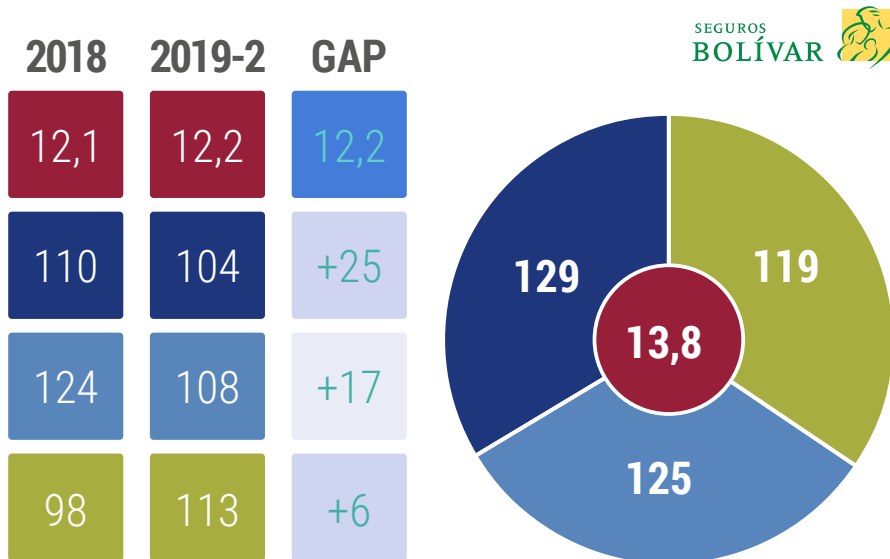




Estuvimos más presentes que nunca

En Seguros Bolívar nos enfocamos en seguir construyendo una sola marca y una sola voz, basados en el territorio de la tranquilidad, en un año atípico como el 2020 donde era imprescindible estar presentes en los buenos y malos momentos de nuestros colaboradores, clientes y aliados.

Durante este año mantuvimos activa una comunicación de nuestras ofertas en diferentes momentos y las personas lo reconocieron. Crecimos en 1.6 puntos llegando a 13.8 en el poder de marca de acuerdo al estudio Brand Equity realizado por Kantar, manteniéndonos como una marca estrella en el mercado asegurador colombiano. Entre los tres aspectos que componen el poder de marca, Saliencia, Relevancia y Diferenciación, la relevancia, que es la afinidad de la oferta con las personas, fue la variable más alta.



Tuvimos una presencia activa en medios, con más de 40 cuñas al aire, tres referencias de comerciales durante los partidos de eliminatorias al Mundial y aumentamos nuestra presencia en PR en un 283%.

Adicionalmente aumentamos nuestra presencia de marca en canales digitales, desarrollando así más de 500 contenidos para las diferentes redes sociales e impactando a más de cuatro millones de colombianos. Asimismo, abrimos dos nuevos canales: en primer lugar hicimos el lanzamiento de nuestro Instagram





y empezamos a construir una marca que conectaba con los diferentes momentos que estaba viviendo el mundo y el país a través de ilustraciones e imágenes. Además, potencializamos nuestro LinkedIn donde estuvimos acompañando a las empresas con contenido relevante y divulgando todas nuestras nuevas ofertas de empleo.



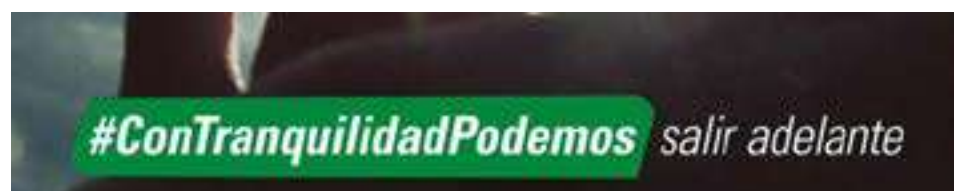
Fuimos empáticos

Seguros Bolívar, por primera vez en su historia, cambió ligeramente su logo. El recuadro que acompaña a la familia, dado el contexto, se convirtió en una casa para unirnos al mensaje global de “Quedarnos en casa” para cuidarnos entre todos. Con esta iniciativa logramos que más de 1.600.000 colombianos se conectaran con este momento.





Después, comprometidos con la situación, buscamos dar una voz de aliento y comunicar los alivios y beneficios para acompañar a nuestros clientes a través de la plataforma de comunicación **“Con tranquilidad, podemos salir adelante”**.



Hablamos desde cada uno de nuestros frentes (Pymes, ARL, Salud, Autos) y produjimos más de 14 cápsulas contando los alivios e innovaciones para acompañar a las familias y empresas colombianas para superar la crisis que estaba ocasionando la pandemia del COVID-19.

Después los ánimos fueron cambiando, ya estábamos más acostumbrados a este nuevo mundo y decidimos tomar una pausa e invitar a dar las gracias. Fue así como construimos un Muro de Agradecimientos digital involucrando a funcionarios, clientes y prospectos.





Acompañamos a las empresas en su reactivación

A través de diferentes iniciativas, herramientas digitales e información de actualidad, brindamos acompañamiento no solo a nuestros clientes empresariales, sino a las empresas del país. Pusimos a disposición nuestra App Qr Pass para hacer seguimiento del estado de salud de las personas, generamos espacios de formación en nuevas alternativas para los negocios y entregamos protocolos de reactivación para diferentes sectores económicos. Además, continuamos con nuestras herramientas para adelantar el desarrollo de los proyectos de construcción.

Acompañando a nuestras empresas en su reactivación

Cerca de **85.870** trabajadores y **5.027** empresas están usando nuestro **QR Pass**



Acompañamos a más de **120** obras para que continuaran sus operaciones con los protocolos y herramientas digitales que pusimos a su disposición.



Acompañamiento en la reactivación

Más de **3.000** empresas

- **2.839** asistentes a los Webinars protocolos de bioseguridad
- **200** empresas realizaron Programa "integrando mi trabajo desde el hogar"
- **900** Clientes en Guardián de la productividad

Cerca de **500** pymes han asistido a nuestra **Academia digital**.
91% satisfechos

Universidad
Externado
de Colombia



Partners
Academy

22 webinars realizados para empresas

Más de **5.000** asistentes únicos
Promedio **4.6/5 en satisfacción** con los eventos





Aportamos y ayudamos al país

Como Grupo Empresarial decidimos “**Movernos por Colombia**” y recorrer cada rincón del país para ayudar a más de un millón de personas en más de 110 municipios. Entregamos mercados e implementos de salud. Tuvimos más de 107 testimoniales.



Adicionalmente nos unimos con 11 empresas del sector privado para hacer realidad la construcción del hospital de campaña de Bucaramanga, como muestra del compromiso para llevar tranquilidad y bienestar a los colombianos. Más que nunca estuvimos trabajando **#JuntosPorLaVida**.





Fortalecimos nuevas ofertas en línea con las nuevas necesidades de las personas

Lanzamos nuevos productos al mercado enfocados en proteger a las familias entendiendo el nuevo contexto.



- En Seguros Bolívar buscamos proteger a todos los miembros de las familias, por eso quisimos desarrollar un producto de fácil acceso para satisfacer las principales necesidades que se presentan con las mascotas. Lanzamos nuestro **Seguro de Mascotas** que se vende a través de Rappi y/o Daviplata, un sueño hecho realidad.
- La nueva normalidad trajo consigo una nueva movilidad, así que fortalecimos nuestro Portafolio de seguros de vehículo con nuevas opciones porque **"Para cada conductor hay un seguro"**.





Acompañamiento a los caficultores con la oferta Café Seguro

Café Seguro es un seguro paramétrico que protege a los pequeños caficultores colombianos del exceso de lluvia y la sequía durante el ciclo del cultivo, principales riesgos a los cuales se enfrentan los productores y que afectan el ingreso de las familias cafeteras colombianas. El producto se lanzó en agosto de 2018 en una asociación entre Seguros Bolívar, Blue Marble Microinsurance y Nespresso. Actualmente se protegen 15.542 hectáreas y se benefician 7.401 caficultores de los departamentos de Caldas, Risaralda y Antioquia.





Y para estar cada vez más cerca

Acompañamos el lanzamiento de nuestro nuevo canal de servicio en WhatsApp, estuvimos involucrados con los intermediarios e hicimos talleres sobre Marketing Digital para acompañarlos en los nuevos desafíos comerciales que teníamos.

En conclusión... A pesar de todo lo ocurrido durante el 2020, en definitiva fue un año en el que estuvimos más presentes que nunca en la vida de las personas y de las empresas transmitiendo eso que nos hace únicos: la tranquilidad.

Relacionamiento Cercano y Personalizado

Nuestro portal web

Siempre disponible para el usuario digital

Como balance del 2020, tuvimos más de 6.4 millones de sesiones, un incremento del 48% respecto al año anterior con más de 3.1 millones de usuarios, donde más de la mitad son recurrentes durante el año con más de una visita a nuestra página. La gran mayoría de estas visitas son orgánicas, con una concentración significativa en cuatro ciudades principales del país como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

Como características principales de nuestros visitantes, prefieren, como es de costumbre, hacer consultas en nuestro portal desde dispositivos desktop (78%), frente a otros tipos de dispositivos como su teléfono móvil o tablet (22%). Sin embargo, en los últimos años empieza a verse cómo los usuarios colombianos tienden a aumentar el uso de sus smartphones en consultas del día a día.

Trabajamos en la optimización de nuestro sitio web y nuestros contenidos para que los usuarios que inician su búsqueda desde los principales buscadores nos encuentren cada vez más fácil. Es nuestro objetivo que la página siga brindando información clara y amigable sobre nuestra oferta, siempre actualizada al lanzamiento de nuevos productos de protección y sus beneficios.





Durante el 2020 y dada la importancia de la concientización de quedarnos en casa y acompañar a nuestros clientes, pusimos a disposición de manera permanente las novedades de nuestros procesos y canales de atención, los alivios y beneficios para clientes y recomendaciones en este nuevo contexto para cuidar a las familias y empresas.



También fue importante la habilitación de un nuevo canal de conversación digital a través de nuestro WhatsApp oficial disponible en nuestra página web. Este canal reemplazó el chatbox que teníamos antes disponible y durante el 2020 logramos más de 90.000 conversaciones vía chat.

Dentro de las opciones disponibles para nuestros clientes tenemos la consulta de información sobre sus seguros o hacer un cambio o modificación. Las transacciones más comunes fueron solicitar un certificado o copia de su póliza, realizar un pago y hacer uso de su seguro pidiendo una asistencia en minutos. A través de este canal también está la opción de conocer y comprar los seguros, que ha resultado atractiva para el público en general.

Sobre la zona privada exclusiva para nuestros clientes, durante este año recibimos alrededor de 100.000 clientes que pueden autogestionarse desde cualquier lugar y a cualquier hora en caso de necesitar realizar un pago, consultar información de sus seguros o descargar documentos como certificaciones, pólizas o SOAT digital.

Como parte de nuestra transformación y la de nuestros clientes, 2020 fue un año que nos abrió la puerta a seguir construyendo un relacionamiento digital innovador con nuestra promesa incansable de estar siempre a la mano de manera amigable, confiable y sencilla.





App QR PASS

Una herramienta que genera autodiagnósticos en línea

Como resultado de la sinergia e innovación de compañías del Grupo Bolívar, construimos y sacamos al mercado una solución tecnológica abierta para uso de los clientes con el fin de que puedan hacer un autodiagnóstico diario sin costo alguno. Para realizarlo, en la plataforma pueden registrar sus antecedentes médicos y realizar una autoevaluación de síntomas del COVID-19. La aplicación entrega un resultado en escala de colores verde, amarillo y rojo para indicar el estado de exposición y guiar al usuario en la atención.



A 31 de diciembre de 2020 contamos con más de 85.870 usuarios, donde alrededor del 79% son clientes de nuestros seguros de salud, vida o afiliado a ARL Bolívar. Se presentó una leve tendencia a ser más usado por hombres que mujeres, principalmente en Bogotá, con un 73%, seguido por Cali y Cartagena.

Para estos usuarios se construyó un flujo de respuesta de tal manera que pudieran ser redirigidos a la Línea Nacional de Atención del Covid o, de ser necesario, a nuestra línea médica. Pusimos a disposición de nuestros clientes todo un protocolo de servicio médico para poder acompañarlos de manera oportuna. También estuvo disponible un termómetro de salud emocional con contenidos y recomendaciones de actividades para hacer en casa con familia y amigos.

Conscientes de que en un año retador como este era valioso poder ofrecer opciones que mejoras en el bienestar y salud, tanto física como mental,



esta es una de las iniciativas con las que de manera genuina quisimos brindar alternativas útiles para el bienestar de las personas y reactivación económica de las empresas, facilitando el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad al conectarla con nuestro software de Guardián de la Productividad.



Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

La inversión sostenible en infraestructura, desarrollo industrial, progreso tecnológico y la innovación son motores para el desarrollo social y económico de los países (ONU, 2020).

De acuerdo con las Naciones Unidas, el 40% de la población mundial no tienen acceso a internet, 2.600 millones de personas en países en desarrollo no tienen acceso permanente a electricidad, 2.300 millones carecen de acceso a saneamiento básico y millones de empresas enfrentan limitaciones de infraestructura que reducen su productividad. De igual forma, la tasa de supervivencia de las micro, pequeñas y medianas empresas es baja luego de los primeros años de operación, lo cual resulta crítico si se tiene en cuenta que ellas equivalen al 90% de todas las empresas y generan cerca del 60% del empleo global (ONU, 2020).

Todas estas problemáticas se han acentuado como resultado del Covid - 19, y han evidenciado las implicaciones que para la educación, la salud y el trabajo representa la gran brecha digital.

Por ello, el ODS se plantea el reto de promover la innovación, la infraestructura y nuevas tecnologías que permitan la generación de nuevos empleos e ingresos para todos, especialmente las comunidades vulnerables. Para lograrlo, se requiere desarrollar y modernizar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, promover una industrialización inclusiva y sostenible, aumentar el acceso a las pequeñas y mediana industrias, haciendo énfasis a los países en desarrollo a los servicios financieros, y aumentar la investigación científica y tecnológica de los sectores industriales de todos los países, así como la conectividad.





En cumplimiento de este objetivo, Colombia, espera aumentar la inversión pública y privada en ciencia y tecnología en 1,5% del PIB a 2022. De igual manera, el país se ha trazado la meta de que para el 2030 el 100% de los hogares tengan internet y el 93% de las personas a nivel nacional tengan acceso a conectividad de internet (DNP, 2020)

Desde Seguros Bolívar contribuimos a la siguiente meta:

Meta 9.3 Aumentar el acceso de las PYMES a los servicios financieros

Contribuimos al acceso de las Pymes a servicios financieros, **logrando 15.000 Pymes cubiertas** con el seguro para proteger su negocio frente a daños a la propiedad, y 15.000 Pymes protegidas por riesgos laborales.

Lanzamos la nueva Cobertura de Ciberseguridad para Pymes, una oferta especializada para proteger a las Pymes colombianas ante los riesgos cibernéticos en donde son vulnerables, complementando nuestra oferta integral teniendo en cuenta que vivimos un ambiente cada vez más digitalizado. Mantener segura la información de las empresas y sus clientes cobra especial relevancia para la reputación y continuidad de los negocios.





Objetivo 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

Las desigualdades basadas en el ingreso, salud, edad, género, clase, raza, orientación sexual, religión, origen étnico, cultural, entre otras, amenazan el desarrollo social y económico a largo plazo y, al mismo tiempo, afectan directamente el bienestar o calidad de vida de las personas (ONU, 2020).

Anteriormente a la pandemia, el 10% de la población más rica poseía el 40% de los ingresos mundiales totales, y el 10% de la población más pobre entre el 2% y el 7% de los ingresos totales (Pacto Mundial, 2016). De acuerdo con la ONU, El Covid - 19 perjudicó a 255 millones de empleos en el mundo durante el 2020, lo que desmejoró la construcción de sistemas sanitarios, infraestructura educativa, seguridad, protección social, entre otros, por lo tanto, se ha intensificado las desigualdades sociales, económicas y políticas a nivel mundial. (2020)

Colombia es la segunda economía con mayor desigualdad en distribución del ingreso en la región. De acuerdo al DANE, la pobreza monetaria en Colombia en 2019 fue de un 37,5% e investigadores de Fedesarrollo estiman que para el 2021 la pobreza monetaria va alcanzar un nivel entre el 47% y 49%, lo que quiere decir que son 10 millones más de personas pobres (4 millones de personas por actualización del Dane y 6 millones de personas por la pandemia). (Amaya, J., 2020)

El presente objetivo pretende reducir la desigualdad en los ingresos y la pobreza, y aumentar las oportunidades de empleo a nivel mundial, promoviendo la inclusión social, económica y política de las personas especialmente las poblaciones vulnerables. En cuanto a las metas se requiere lograr el crecimiento de los ingresos, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, garantizando una igualdad de oportunidades. Adoptar políticas fiscales, salariales y de protección social, mejorar la reglamentación y la vigilancia de las instituciones y mercados financieros.

Si bien corresponde a los Gobierno disminuir la desigualdad de sus habitantes, las empresas pueden contribuir mejorando las condiciones laborales de sus trabajadores, aportando a la competitividad de las





economías y trabajando en la construcción de capital social. En el 2020, el Gobierno nacional reconoció a 11 entidades o empresas⁴ porque cuentan con un diagnóstico organizacional con perspectiva de género, publicaron una política de igualdad y han creado un plan de acción para cerrar las brechas. Estas empresas impactan la calidad de vida y bienestar de 175.415 personas empleadas, el cual, 80.690 son mujeres. (Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, 2020)

Desde Seguros Bolívar aportamos a este objetivo a través de la siguiente meta:

Meta: 10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas

Programa de Voluntariado Corporativo de la Fundación Bolívar Davivienda

La Fundación Bolívar Davivienda promueve la solidaridad y participación de colaboradores, familiares y pensionados del Grupo Bolívar en proyectos sociales pertinentes para el logro de objetivos de desarrollo sostenible, en alianza con organizaciones sociales, empresas y gobiernos. En 2020 participaron 447 funcionarios de Seguros Bolívar, Sociedades Bolívar, Asistencia Bolívar, Cien Cuadras y Fundación Bolívar Davivienda que donaron 3.346 horas voluntarias. Nuestro voluntariado se conforma de la siguiente manera:



4. La Universidad Cooperativa de Colombia, el Grupo Energía Bogotá, Colpensiones, Claro Comcel, Claro Telmex, Ocesa, Transportadora de Gas Internacional (TGI), Celsia, Purina Nestlé, Nestlé de Colombia, Banco de la República y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM). (Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, 2020)



Los voluntarios participaron en los programas de Sembrando Vida, Cartas a los Abuelos, Educación Financiera Virtual, Valores para paz, Coder dojo, Cuéntame un cuento Cultivarte, Best Buddies Match Deportivo, Academia de Pequeñas Empresas Bolívar, Docentes más Digitales, Ciclos de Negocios - Aflora, Mentores mesa de ayuda, Voluntarios Curadores, Voluntarios Padrinos Aflora, Cuidando nuestro planeta - adopte un árbol, Educación financiera a las personas de construcción, Segurópolis, Emprende País - Mesa de Ayuda, Mentorías, Jornada Ambiental, Refuerzos académicos, Celebración día Adulto Mayor, Navidad para todos, Banco de Alimentos y Liderazgo para el cambio.

Otras inversiones sociales

Buscando apoyar a nuestros proveedores y red médica, que por motivos de la cuarentena no pudieron ejercer sus actividades, se entregaron a modo de donación un poco más de \$576.000.000 con el fin de favorecer a sus funcionarios y evitar su despido mientras las actividades volvían a normalizarse.

En adición a los \$14.200 millones de pesos canalizados a través de la iniciativa del Grupo Bolívar, Moviéndonos por Colombia, también entregamos donaciones por \$3.900 millones de pesos a otras causas sociales a través de la Fundación Bolívar Davivienda.



Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Resultado de la industrialización, la mejora en la calidad de vida y el crecimiento de las ciudades es cada vez mayor y con ello el aumento en la demanda por recursos de todo tipo, la presión sobre el transporte, la energía, el empleo, la concentración de la contaminación y la abundancia en los desechos, entre otras problemáticas propias de las ciudades que han crecido de manera desordenada.

En efecto, la expansión de las ciudades ha permitido mayor progreso social y económico, sin embargo, también ha generado problemas en la sociedad. Desde el 2007, más de la mitad de la población mundial, es decir,





aproximadamente 3.500 millones de personas viven en ciudades y se espera que en el 2030 aumente un 60% (ONU, 2020). Según la ONU, no será posible lograr un desarrollo sostenible sin transformar la forma en que se construye y se administre los espacios urbanos. Por lo tanto, las ciudades y las áreas metropolitanas son el centro del crecimiento económico, ya que contribuyen el 60% aproximadamente del PIB a nivel mundial, no obstante, también representan el 70% de las emisiones de carbono y el 60% del uso de recursos naturales (ONU, 2020).

Bajo este objetivo se pretende lograr ciudades y comunidades sostenibles, que garanticen el acceso de toda la población a vivienda, servicios básicos, medios de transporte seguros y adecuados, así como la reducción en la congestión, la contaminación del aire y de los accidentes viales.

En Colombia, las proyecciones de la población indican que entre el 2000 y el 2020, Colombia habrá aumentado en un 26% el tamaño de su población, aproximadamente 50 millones de habitantes y de estos el 77% estará viviendo en área urbanas (DNP, 2018). Sin duda, el aumento poblacional genera un reto inigualable para construir ciudades sostenibles, ya que los habitantes deben tener acceso a viviendas dignas y seguras con servicios públicos, infraestructura y asentamientos libres de riesgos de desastres naturales, y sistemas de transporte limpio e inclusivo que no afecten a la salud de las personas ni al medio ambiente.

El presente objetivo le apuesta a construir ciudades sostenibles en donde los ciudadanos disfruten de una digna calidad de vida, mejorando la infraestructura y servicios de transporte adecuados para las comunidades vulnerables, de esa manera generará prosperidad compartida y estabilidad social sin afectar el medio ambiente.

En cuanto a las metas se requiere asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados y seguros; proporcionar un sistema de transporte seguro, asequible, sostenible; mejorar la seguridad vial; aumentar la urbanización inclusiva y sostenible; proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural; reducir el impacto ambiental negativo per cápita por ciudades y disminuir el número de muertes a causa de desastres naturales.

En cumplimiento de este ODS, el Gobierno colombiano adelantará acciones para el acceso a viviendas, servicios básicos adecuados y reducir el número





de hogares con déficit de vivienda de un 5,22% a 4% en el 2022. Así mismo, construirá infraestructura vial destinada a los Sistemas Estratégicos de Transporte Público y Sistemas Integrados de Transporte Masivo (ODS, 2019), en lo cual el sector privado cumple un papel fundamental con financiamiento y toda su capacidad para movilizar los cambios que las ciudades requieren y los ciudadanos demandan.

En el 2020, Seguros Bolívar trabajó por las siguientes metas:

Meta: 11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas seguras

Aportamos a la meta de asegurar el acceso de todas las personas a viviendas seguras, con el diseño e implementación de la plataforma digital de administración de riesgos Obra al Día, orientada a fortalecer las capacidades en constructores frente al riesgo decenal y bajo la cual se han asesorado a **350 obras, beneficiando a 25.000 hogares.**

Meta: 11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos

Promovimos el acceso a la movilidad sostenible, **asegurando 753 vehículos eléctricos o híbridos**, 322 bicicletas a través de Daviplata y con el lanzamiento del seguro Movilidad 360, que reconoce y estimula el uso del transporte multimodal, con 1.354 pólizas vendidas.

Nombre del proyecto: Seguro de Autos Verde

Objetivo:

- Brindar al mercado un producto enfocado en vehículos eléctricos e híbridos, entendiendo la necesidad de desarrollar productos y servicios enfocados al cuidado del medio ambiente.
- Lograr concientizar a nuestros clientes de los beneficios que trae la adquisición de este tipo de vehículos para el cuidado del medio ambiente.

Resultados: 753 Pólizas emitidas con unas primas de 1.957 Millones de Pesos.

Retos para el 2021: se espera poder duplicar la cifra actual en la colocación de nuevos negocios de acuerdo al comportamiento esperado en el sector, el





cual estima ventas de 8.000 unidades nuevas para este tipo de vehículos.

Nombre del proyecto: Cobertura Movilidad 360

Objetivo

- Ofrecer una cobertura que complementa los productos que actualmente tenemos en el mercado, enfocado a las personas y a su forma de movilizarse, a fin de incentivar el uso de medios alternativos de transporte tales como bicicleta, patineta y transporte masivo, lo que generará una mejora en los índices de emisión de CO2.
- Brindar tranquilidad a nuestros clientes a partir de una protección especial cuando se esté movilizándose en un medio diferente al automóvil, con el fin de promover el uso de medios alternativos de transporte que protegen al medio ambiente.

Resultados: esta cobertura se empezó a comercializar en diciembre de 2020, con 1.354 coberturas emitidas y primas de 113 millones de pesos.

Retos para el 2021: se espera lograr una colocación de 15.000 pólizas por un valor de 1.200 millones de pesos.

Meta: 11.5 Reducir los muertos, afectados y las pérdidas económicas por desastres

Contribuimos a la meta de reducir el número de muertes, afectados y las pérdidas económicas provocadas por desastres gracias a la georreferenciación de nuestros clientes para entender el nivel de riesgo, teniendo en cuenta información espacial de la amenaza y la vulnerabilidad, con el fin de mejorar la prestación de servicios, la tarificación y ofrecer opciones para que se actúe de forma preventiva.



Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Para que un país camine hacia el desarrollo sostenible se hace necesario introducir cambios en los métodos de consumo y de producción de los bienes y recursos, de esa manera que se reduzca el impacto al medio ambiente. Si la población mundial alcanza los 9.600 millones de personas en el 2050, se podría necesitar el equivalente a tres planetas para proporcionar los recursos





necesarios a las personas (ONU, 2021). Menos del 3% del agua del mundo es agua dulce, los hogares consumen el 29% de la energía mundial lo cual contribuyen al 21% del CO2 a nivel mundial, y cada año 3 mil millones de personas desperdician alimentos, mientras que alrededor de mil millones de personas sufren de desnutrición (UNEP, 2020).

En Colombia, la producción de residuos sólidos del país en el 2014 fue de 13,8 millones de toneladas y se espera que en el 2030 sean 18,7 millones de toneladas, lo que equivale a 321 kg por persona, desafortunadamente el 17% se recupera en los procesos de reciclaje y el 83% restante termina en los rellenos sanitarios (DNP, 2018). En el 2016, Colombia registró 305.216 toneladas de residuos peligrosos y los sectores que contribuyeron a estos residuos son la extracción de petróleo con un 32% y el sector hospitalario un 8% (DNP, 2018). A pesar que con el Covid - 19 se disminuyó el consumo de diferentes bienes en un 6,7% debido en su mayoría por la caída de los ingresos en los hogares durante el 2020, se aumentó el gasto en el consumo de bienes básicos en un 20%. (Cigüenza, N. 2021)

El presente objetivo busca garantizar que, a medida que el bienestar de la población viene en aumento y por ende su demanda de bienes y servicios como el agua, los alimentos o el vestido, la producción de bienes y la disposición de desechos genere los menores impactos posibles al planeta. Para ello, se trazaron metas orientadas a lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales; reducir a la mitad el desperdicio de alimentos; lograr la gestión ecológica de los productos químicos; reducir la generación de los desechos mediante la prevención, reducción, reciclado y reutilización, y asegurar que las empresas adopten prácticas de sostenibilidad, entre otras medidas.

El sector privado puede obtener una ventaja competitiva sostenible que cuenta con varias vías de acción. En Colombia, se cuenta con la Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos el cual incorpora la economía circular como eje transversal, en donde busca aumentar la eficiencia en el ciclo de producción y consumo, de esa manera, se reduce el uso de recursos y la producción de residuos al mínimo y agrega mayor valor al ciclo de vida con una continua reutilización (DNP, 2018).

Por ende, se cuenta con 40 iniciativas empresariales de economía circular y se espera que en el 2022 haya una tasa de reciclaje y de nueva utilización de los



residuos sólidos del 12% (ODS, 2019). Además con el propósito de generar formas de producción y consumo que permitan el uso sostenible de los recursos naturales se pretende impulsar 1.436 negocios verdes en 2022. (ODS, 2019)

Desde Seguros Bolívar, aportamos a las siguientes metas:

Meta: 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

- **Materiales por peso o volumen (consumo de papel)**

Durante los últimos años hemos trabajado en construir hábitos de consumo que permitan usar de manera eficiente recursos tan importantes como el papel en los procesos internos y labores diarias de la Compañía, promoviendo la utilización de herramientas tecnológicas como el correo electrónico y la página web.

Así mismo, en el relacionamiento con nuestros clientes priorizamos el envío de comunicaciones, pólizas, correspondencia, y otros a través de medios digitales.

Durante el año 2020 hubo una disminución considerable debido a la situación por la cual atraviesa el mundo producto de la pandemia Covid-19, la cual llevó a que durante nueve meses los colaboradores trabajaran desde casa y a considerar nuevas alternativas para la gestión de nuestros productos. Lo anterior llevó a que en total se utilizaron 2.460 resmas de papel, 79% menos que en el año 2019; de éstas 1.470 fueron destinadas para el proceso de relacionamiento con nuestros clientes y 990 para los procesos internos de la Organización.

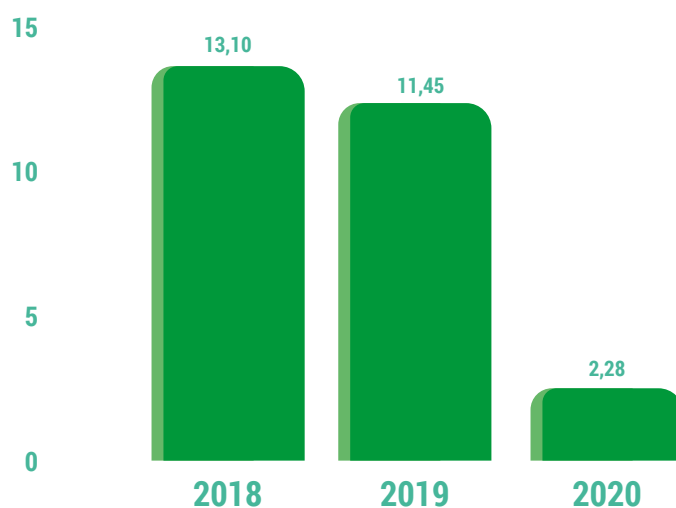
Desempeño consumo de papel

La meta de reducción del consumo de papel esperada es de 5% cada año con respecto al consumo del año anterior. Pese a que la situación comentada anteriormente ayudó en esta reducción, las buenas prácticas han cumplido un papel fundamental en el consumo responsable.

A continuación, se puede observar la tendencia de consumo de los últimos 3 años.

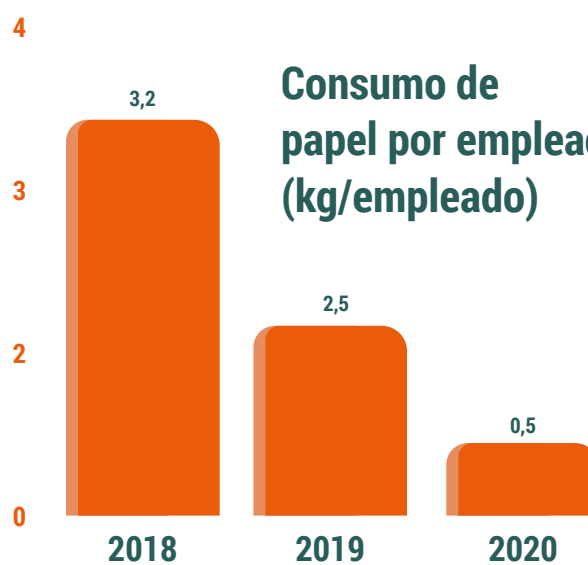


Consumo de papel necesario en los procesos internos de la Compañía

Consumo anual de
papel oficina (tn)

Con base en los datos analizados, se evidencia una reducción del 80% en el consumo de papel necesario en los procesos internos de la Compañía, motivados fundamentalmente por el trabajo en casa.

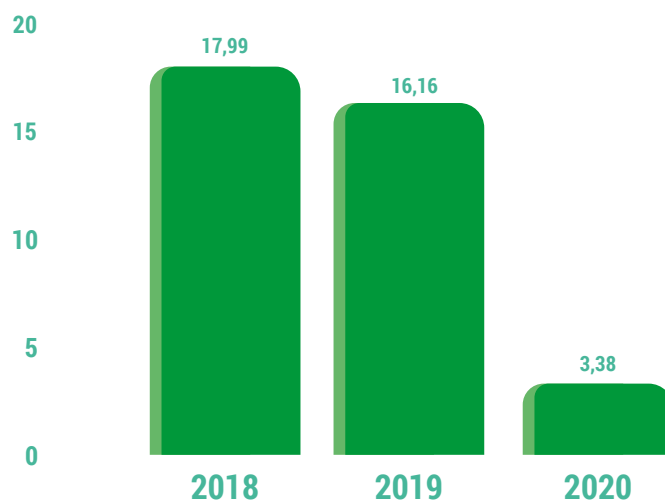
Con relación al total de colaboradores, el consumo de papel para los procesos de la Compañía disminuyó en un 80% con respecto al año anterior.

Consumo de
papel por empleado
(kg/empleado)



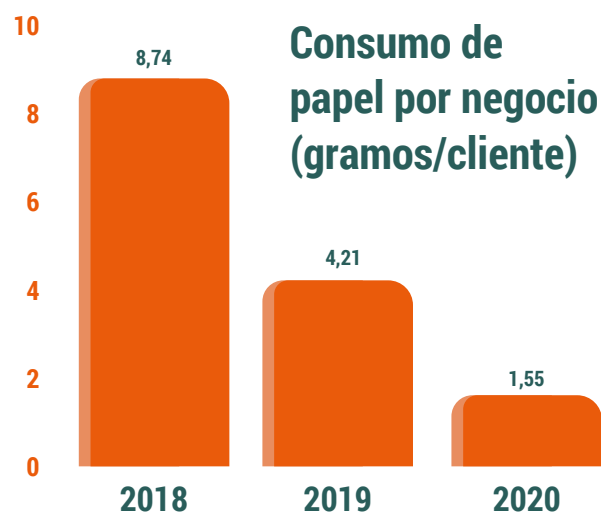
Consumo de papel necesario para el relacionamiento con nuestros clientes
(pólizas, correspondencia, comunicaciones escritas, etc.)

Consumo anual de papel para cliente (tn)



Con base en los resultados obtenidos se puede evidenciar una disminución del 79% con respecto al año anterior en el consumo de papel producto del relacionamiento con los clientes.

En relación con el consumo asociado a cada cliente, se evidenció una disminución del 63%.





Teniendo en cuenta que bajo los negocios colectivos se encuentran relacionados varios clientes, a continuación, se presenta el consumo de papel asociados a la gestión de 3.796.150 clientes.



Ahora bien, teniendo en cuenta que un mismo cliente puede tener varios seguros a la vez, a continuación se presenta el consumo de papel en la Compañía asociado a la gestión de cada uno de los riesgos asegurados, siendo estos 5.819.879 riesgos.

Meta: 12.5 Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento

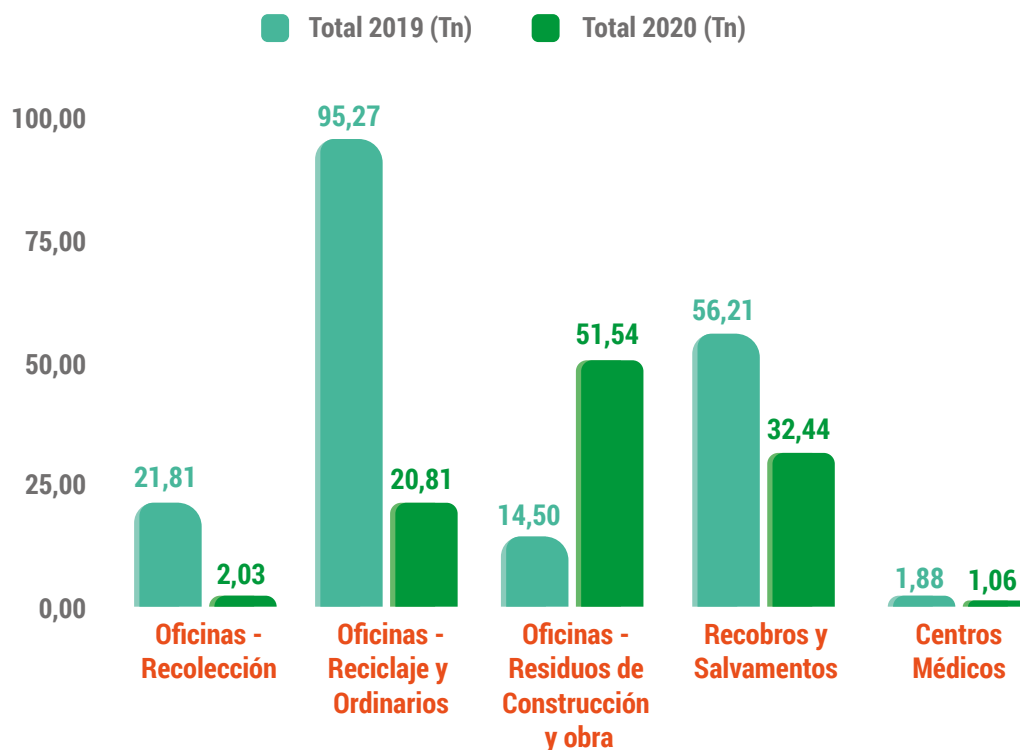
En la Compañía se generan residuos a partir de tres actividades principales asociadas al negocio:

1. Operación de los **Centros Médicos**
2. Gestión de **Salvamentos** producto de los siniestros de automóviles y hogar
3. Ejecución de las labores diarias de las **Oficinas administrativas y comerciales.**

Durante el 2020 se generaron 107,88 Tn de residuos, 43% menos que en el año 2019. A continuación, se muestra comparativo entre los años mencionados.



Total de residuos generados 2019 y 2020 (Tn)



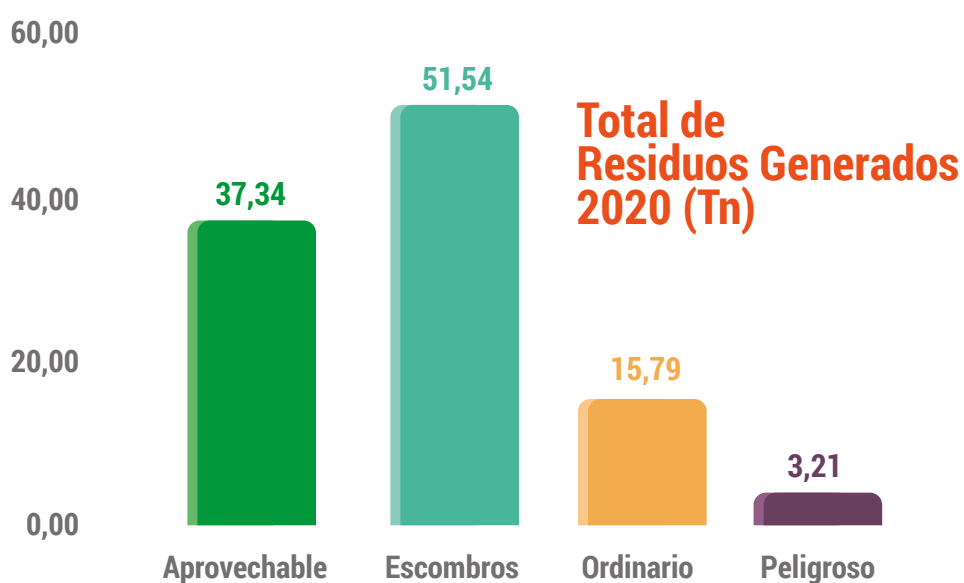
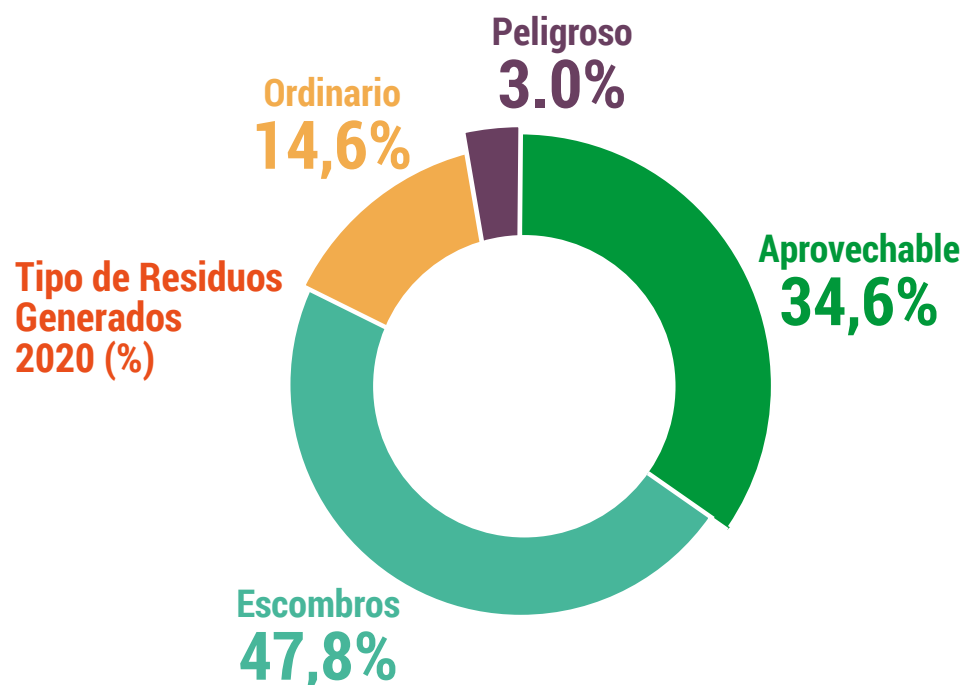
Tipo de Residuos Generados

1. **Comunes u ordinarios:** Generados por el consumo de alimentos, utilización de empaques de comida, barrido, etc. Son manejados por las empresas públicas de aseo.
2. **Reciclables y aprovechables:** De acuerdo a nuestro PGIR, dentro de la Compañía se recicla papel, cartón, plástico, vidrio y otros materiales cuyas características lo permitan.
3. **Escombros:** Son los generados por las remodelaciones y obras realizadas en nuestras oficinas.
4. **Peligrosos:** En estos se encuentran los residuos biológicos generados por los Centros Médicos y residuos de oficinas administrativas y comerciales necesarios para el funcionamiento de éstas, y que después de su vida útil se convierten en peligrosos como es el caso de luminarias, tóner, aparatos eléctricos y electrónicos. Por último, se encuentran los generados por los siniestros de automóviles y hogar que no pueden ser aprovechados y reutilizados.





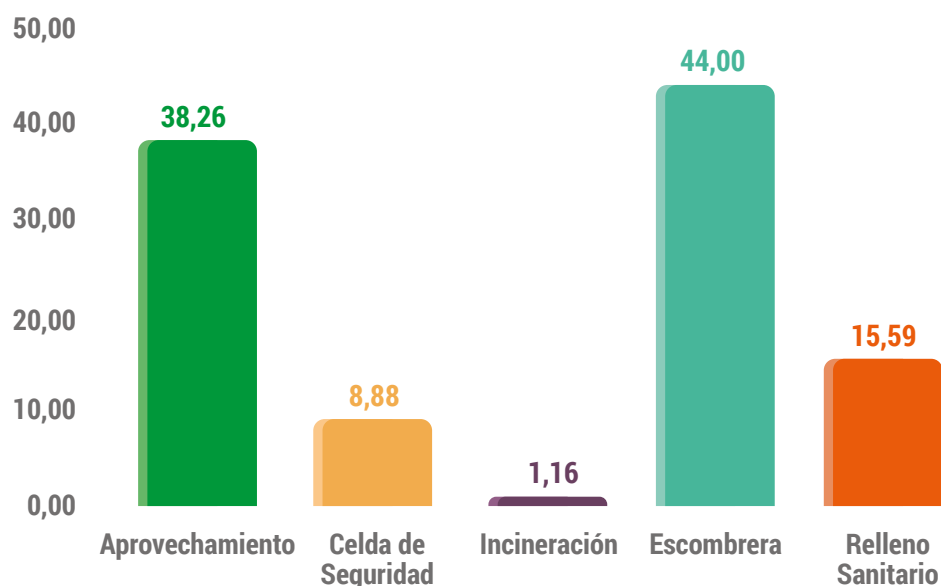
A continuación, se muestra el tipo de residuos generados, expresados porcentualmente y por peso en toneladas respectivamente.





Tratamiento Residuos Generados

Tratamiento de Residuos Generados 2020 (Tn)



Como se puede evidenciar en la gráfica anterior el tratamiento más usado fue escombrera, debido a los residuos de escombros producto de las obras y mantenimientos realizados en las oficinas. Así como también se evidencia que el 35,5% de los residuos fueron aprovechados, gracias a la gestión interna que se ha venido adelantando a través de la implementación del concepto de economía circular en la Compañía.

Los residuos que no pudieron ser aprovechados, fueron dispuestos adecuadamente por proveedores certificados para llevar a cabo la gestión de manera óptima.

Residuos reciclables y aprovechables generados desde salvamentos

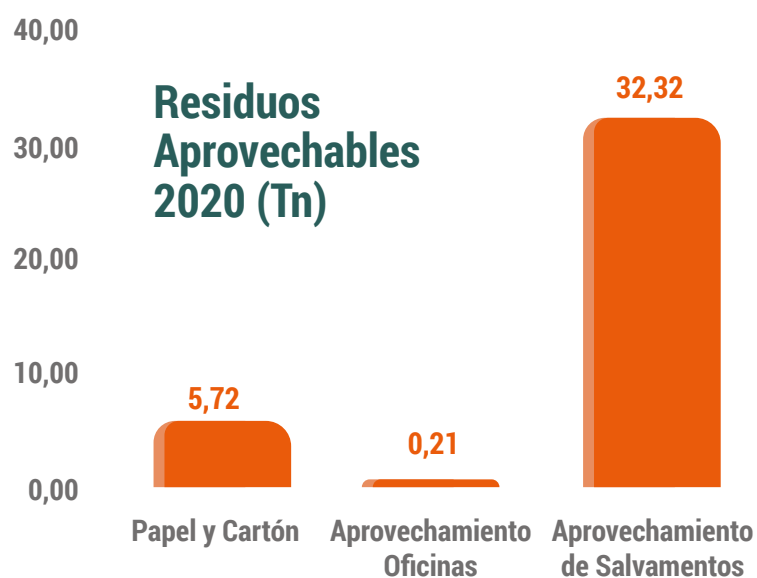
Fuente de Aprovechamiento

Para nosotros es de vital importancia realizar aprovechamiento y reutilización de los residuos que generamos para que puedan servir como insumo en procesos productivos y puedan permitir la generación de nuevos productos y servicios.



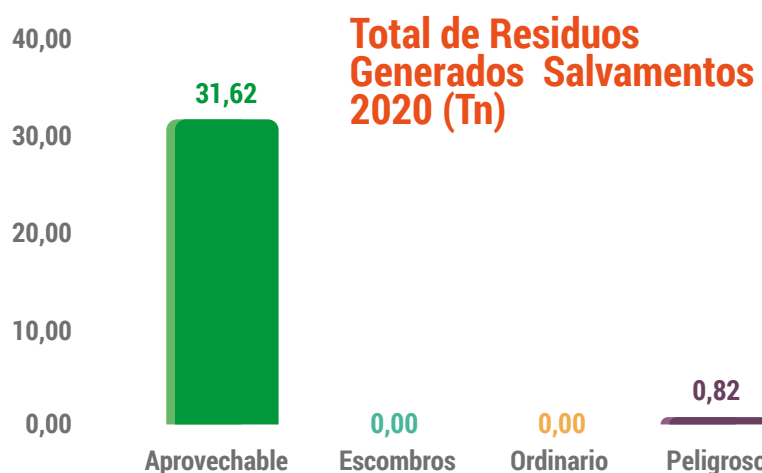
En el año 2020 se aprovecharon 38,26 Tn de residuos, provenientes de salvamentos, actividades en las oficinas y reciclaje de papel y cartón. El mayor aprovechamiento se logró a través de los residuos provenientes de salvamentos.

A continuación, se presenta la fuente de aprovechamiento expresado en toneladas.



Tipo de Residuos Generados - Salvamentos

En la siguiente gráfica se presentan los residuos generados por tipo en la gestión de salvamentos:





Además de los residuos que normalmente se aprovechan (Aluminio, plástico, vidrio, etc.) en el proceso de salvamentos, durante el año 2020 se logró la adecuada gestión de 707 kg de aceite los cuales fueron aprovechados en la elaboración de aceite industrial. A continuación, se muestra el detalle de los residuos aprovechados en salvamentos.



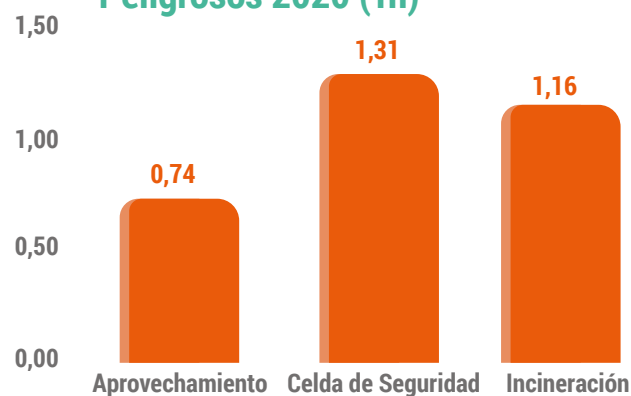
Residuos Peligrosos

Los residuos peligrosos generados en la Compañía tienen el tratamiento adecuado según sus características. Estos generalmente son dispuestos en celdas de seguridad o incinerados como es el caso de los biosanitarios o medicamentos vencidos; sin embargo, teniendo en cuenta nuestra política ambiental, se aprovechan los que más podamos y que su naturaleza nos lo permita.

Residuos Peligrosos 2020 (Tn)



Tratamiento Residuos Peligrosos 2020 (Tn)





En materia de reducción de residuos, logramos emitir de manera electrónica 1.1 millones de pólizas y más de 600 mil documentos, lo que significó una reducción de las impresiones y el consumo de papel en un 79%, así como nuestro impacto ambiental asociado al empaque y el transporte



Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos⁵

El cambio climático es la mayor amenaza ambiental a la que se enfrenta la humanidad. Anteriormente a la pandemia por el Covid -19, las emisiones de los gases de efecto invernadero a 2019 fueron 50% superior al nivel de 1990, también las pérdidas anuales producidas por maremotos, tsunamis, terremotos, ciclones tropicales e inundaciones anuales exigen millones de dólares para gestión del riesgo de desastres. (ONU, 2020)

En el 2019 el Ideam junto al PNUD y el Ministerio de Ambiente de Colombia realizaron el "Segundo reporte bienal de Actualización de Colombia a CMNUCC"⁶ y en dicho reporte se expuso que la deforestación entre 2016 - 2017 fue de 219.973 hectáreas, un 23% más que lo informado en el periodo 2015-2016 donde 178.597 hectáreas fueron deforestadas (Ideam, 2018). En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero en 1990 fueron de 216.288 Gigagramo de CO2 equivalente emisiones y en el 2014 fueron 236.973 Gigagramo de CO2 equivalente emisiones, lo que quiere decir que aumentó un 9,6%. (Ideam, 2018)

A pesar que la pandemia por el Covid - 19, disminuyó en un 6% los gases de efecto invernadero debido a la restricción del movimiento de las personas y empresas en las ciudades, se espera que las emisiones vuelvan a niveles mayores cuando la economía se empiece a recuperar (ONU, 2020). Por tal razón, la crisis actual es la oportunidad para realizar un cambio sistémico hacia una economía sostenible y amigable con el planeta.

5. Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático. (ONU, 2015)

6. La CMNUCC se entiende como la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.





El presente objetivo tiene como finalidad implementar medidas urgentes para combatir el cambio climático ya que sus consecuencias la están viviendo todos los países del mundo, afectando la vida de las personas como consecuencia de fenómenos meteorológicos extremos, el aumento del nivel del mar y la escasez de alimentos y agua, entre otros fenómenos que alteran el desarrollo de las economías y del ámbito social.

En cuanto a las metas se encuentran fortalecer la resiliencia y la adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países, incorporar en las políticas, estrategias y planes nacionales medidas para mitigar el cambio climático. También educar y sensibilizar a las personas sobre la mitigación del cambio climático, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Aunque Colombia representa el 0,4% del total de emisiones de gases invernadero a nivel mundial, los empresarios cumplen un rol activo en la mitigación y adaptación al cambio climático, pues de su gestión ambiental depende que se logre la meta de reducir el 51% de los gases de efecto invernadero a 2030 y las cero emisiones al 2050, evitando con ello un calentamiento superior a los dos grados. Al mismo tiempo, esta mitigación se convierte en una serie de oportunidades con cara a una nueva visión de negocio.

Por lo tanto, desde Seguros Bolívar aportamos a las siguientes metas:

Meta: 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales

Conformamos una mesa entre Seguros Bolívar y Davivienda que busca evaluar la exposición futura de la cartera de clientes del banco a variables como precipitación, inundación, remoción en masa, entre otras, y su posible efecto bajo los escenarios de Cambio Climático propuestos por la Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático.

También es de destacar que continuamos siendo una empresa carbono neutro con la siembra en 2020 de 3.888 árboles que compensaron 1.297 toneladas emitidas en 2019.





Meta: 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

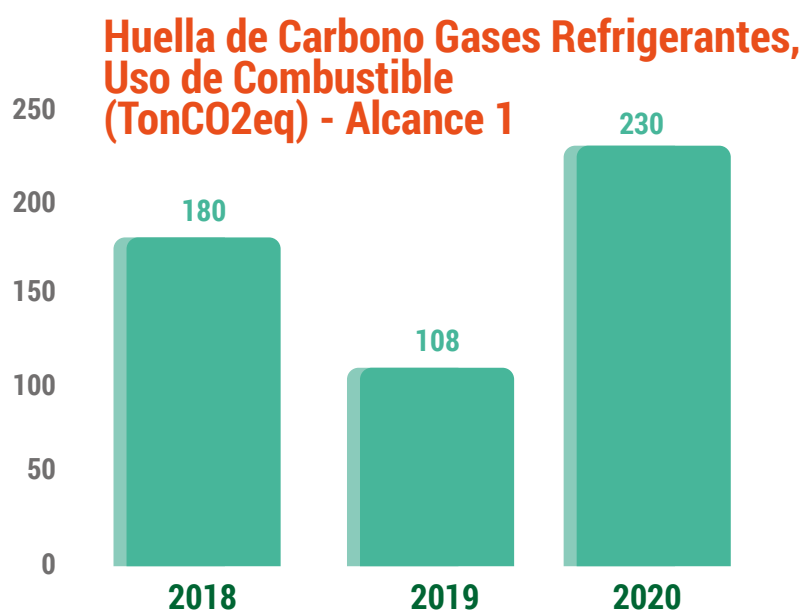
Para nosotros es una prioridad medir la Huella de Carbono a nivel nacional y conocer el impacto que tienen nuestras actividades en la generación de gases de efecto invernadero (GEI)- Huella de Carbono.

A través de estándares internacionales podemos conocer nuestra huella de carbono y la contaminación que emitimos al ambiente cada año y con base en los resultados se implementan estrategias de reducción y/o compensación.

La huella de carbono mide 3 alcances de emisión:

- **Alcance 1:** Contempla los consumos de:
 - › Gas natural de la cocina de la Oficina Cra. 10 ubicada en la ciudad de Bogotá.
 - › Gases refrigerantes de las oficinas que tienen aire acondicionado.
 - › Combustibles usados para los vehículos que son propiedad de la compañía y para las plantas eléctricas.

Resultados obtenidos en la generación de emisiones del Alcance 1:





Los resultados obtenidos para las emisiones del Alcance 1 presenta un aumento de 113%, esto se debe a las cantidades de gases R22 y R410 suministradas en los equipos de oficinas Bolívar 54 y OFP, esto a propósito de la recarga de gases refrigerantes en algunas de las oficinas.

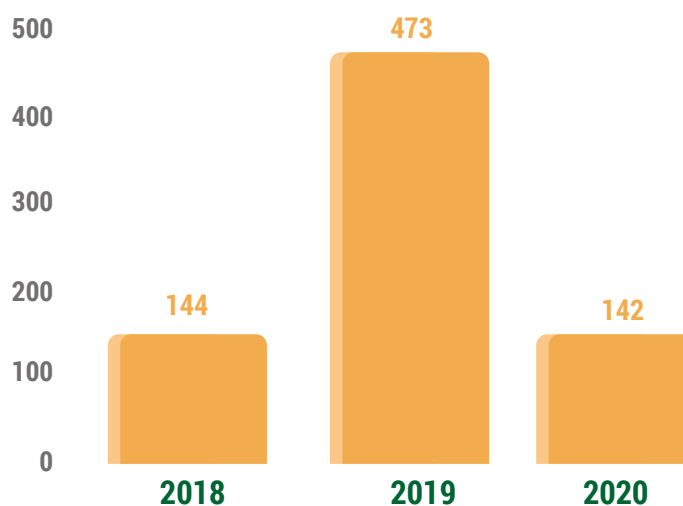
- **Alcance 2:** Revisar el apartado (5.7.1.6)

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

- **Alcance 3:** Contempla los viajes aéreos nacionales e internacionales que realizan los colaboradores de la organización en función de sus actividades.

Resultados obtenidos en la generación de emisiones del Alcance 3:

Huella de Carbono Viajes Aéreos (Ton CO₂eq) - Alcance 3



Las emisiones indirectas de huella de carbono para Alcance 3 disminuyeron en un 70% con respecto al año anterior.

Intensidad de las emisiones de GEI

A continuación, se describe el total de emisiones de GEI generadas por Seguros Bolívar en comparación con años anteriores, así como la generación de emisiones en relación con el número de colaboradores y al número de negocios expedidos en el año 2020.

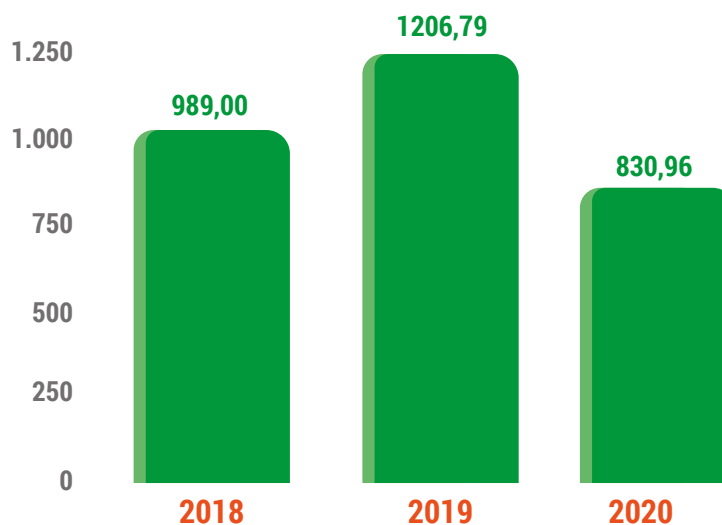




• Comparativo Huella de Carbono:

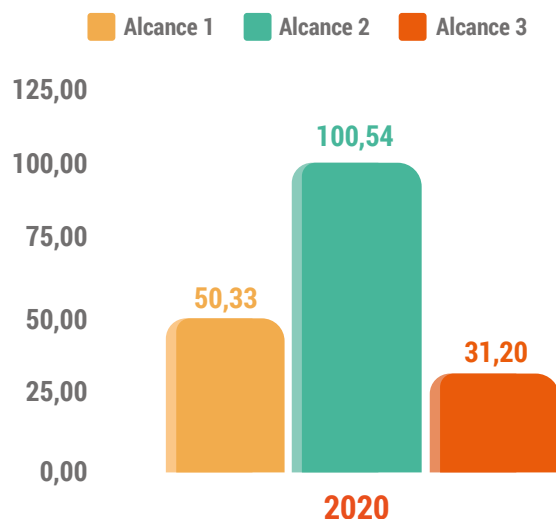
Total Huella de Carbono Anual (Ton CO2eq)

Teniendo en cuenta los alcances descritos anteriormente, la Huella de Carbono total de Seguros Bolívar disminuyó en un 31% con respecto al año 2019.



• Generación de emisiones por empleado:

Emisiones de GEI por empleados (kgCO2/Empleado)



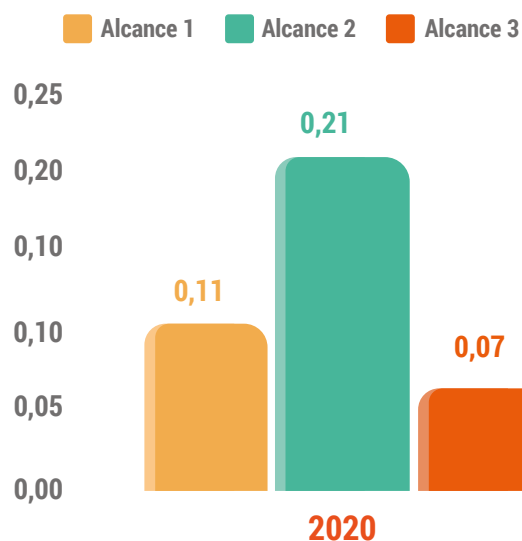
Teniendo en cuenta los resultados anteriores, la Huella de carbono emitida por cada funcionario está distribuida de la siguiente manera: 50,33 kg CO2 en el alcance 1, 100,54 kg CO2 en el alcance 2 y 31,20 kg CO2 en el Alcance 3.





• Generación de emisiones por negocio realizado:

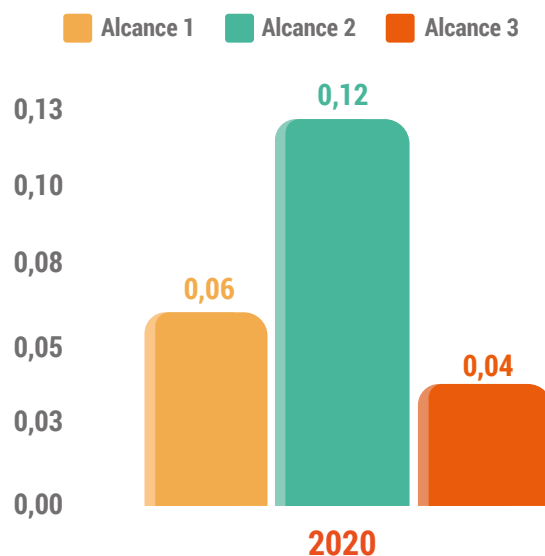
Emisiones de GEI por negocio (kgCO₂/Negocio)



Por cada negocio realizado se emiten GEI distribuidos de la siguiente manera: 0,11 kg CO₂ alcance 1, 0,21 kg CO₂ alcance 2 y 0,07 kg CO₂ alcance 3.

• Generación de emisiones por cliente:

Emisiones de GEI por clientes (kgCO₂/Clientes)



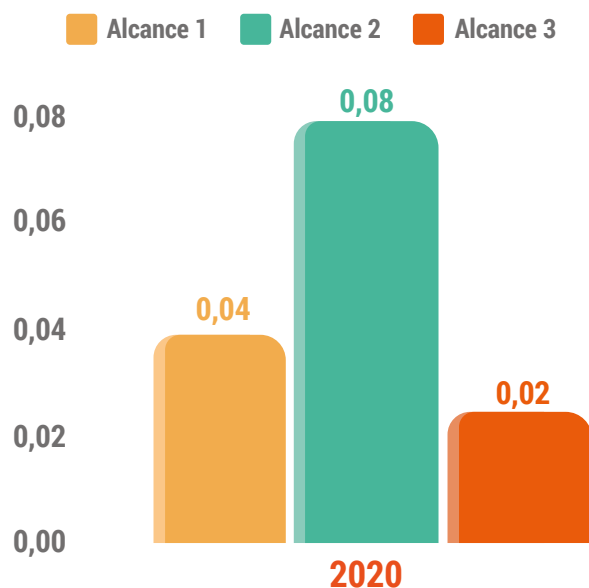
Por la gestión de los productos de cada cliente se emiten GEI distribuidos de la siguiente manera: 0,06 kg CO₂ alcance 1, 0,12 kg CO₂ alcance 2 y 0,04 kg CO₂ alcance 3.





• **Generación de emisiones por riesgos asegurados:**

Emisiones de GEI por negocio-riesgo (kgCO₂/Negocio-riesgo)



Por la gestión de los riesgos asegurados se emiten GEI distribuidos de la siguiente manera: 0,04 kg CO₂ alcance 1, 0,08 kg CO₂ alcance 2 y 0,02 kg CO₂ alcance 3.

Reducción de las emisiones de GEI

Compensación Huella de Carbono

En Seguros Bolívar estamos comprometidos con el ambiente, y no solo por las estrategias que se han implementado para hacer más eficiente el uso de los recursos, sino también por el interés en compensar la Huella de Carbono.

Es por ello que desde el año 2012 la Compañía compensa las emisiones generadas a través de la reforestación con árboles nativos en lugares estratégicos de Colombia, con el fin de que la compensación sea aún más significativa. Con nuestro aliado Acción Verde se viene realizando esta labor, misma que tuvo sus inicios en la Reserva Natural Bojonawi, localizada en Puerto Carreño, departamento de Vichada; con esto no solo compensamos





nuestra huella, sino que también contribuimos a la restauración de flora y fauna del lugar.

A partir del año 2017 se tomó la decisión en conjunto de cambiar el ecosistema de impacto, pasando del departamento de Vichada en la Reserva Bojonawi, al municipio de Coello, en el departamento del Tolima con el propósito de recuperar un ecosistema altamente degradado. Con el fin de seguir recuperando más ecosistemas, en el 2018 decidimos realizar la siembra en la Reserva Natural el Silencio ubicada en el municipio de San Francisco en Cundinamarca, esto con el fin de restaurar una parte de la zona la cual estaba afectada por actividad ganadera, y así conservar los afluentes de agua de los cuales se beneficia la población de municipios como Villeta, La Vega, San Francisco, entre otros. Quedando las siembras de la siguiente manera:

Zona de Siembra	Total de árboles
SIEMBRAS VICHADA 2012- 2015	17.738
SIEMBRAS COELLO 2016-2017	10.037
SIEMBRAS SAN FRANCISCO 2018	3.315
Total	31.090

Sin embargo, para compensar nuestra Huella de Carbono generada en 2019, quisimos realizar la siembra en un lugar que tuviera un alto valor sostenible apuntando a las tres estrategias fundamentales de la sostenibilidad: social, ambiental y económico; por ello la siembra para compensar nuestra huella de carbono y seguir siendo una Compañía carbono neutro, se realizó en Villa de Leyva (Boyacá) en la cuenca del río Chaina que abastece 7 acueductos veredales. Con esta siembra no solo logramos compensar la huella de carbono, sino que también ayudamos a que los habitantes de las zonas aledañas puedan obtener tan vital recurso como lo es el agua.

En total se sembraron 3.888 árboles para compensar 1.296 Tn CO2 eq, esto obedece a que por cada tonelada de CO2 emitida, se deben sembrar 3 árboles para lograr la captación de gases requerida.



Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

La paz, los derechos humanos, la seguridad, la estabilidad económica, social y política, y la gobernabilidad bajo un Estado de derechos son la vía para un desarrollo sostenible (ONU, 2020). Según Naciones Unidas, la corrupción, el soborno y el robo cuesta alrededor 1,26 billones anuales para los países en desarrollo. En Colombia, la corrupción entre 1991 a 2011 le costó al país 189 billones de pesos lo equivalente al 4% del PIB y en el 2018 representó 1,6% del PIB que aproximadamente son unos nueve billones de pesos. (Derecho de los Negocios, 2018)

El presente objetivo pretende promover el estado de derecho para garantizar la igualdad de justicia, reduciendo la corrupción y el soborno, creando instituciones estables y transparentes, y acabar con todas las formas de violencia y delincuencia en los países. En cuanto a las metas, se pretende poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia, acceso a una identidad jurídica para todos y proteger las libertades fundamentales en conformidad a las leyes nacionales e internacionales.

En Colombia, la violencia, el soborno, la corrupción, el conflicto armado, entre otros, generan daños a la sociedad. Frente a este gran desafío el sector empresarial ha contribuido a las transformaciones que demandan los procesos de paz, en donde se fortalece el capital humano, se construye cohesión social, se robustece el engranaje institucional y administrativo de una empresa, se estimula el desarrollo territorial, se genera valor compartido, se identifica la diversidad como clave de la sostenibilidad, se protege los derechos humanos, entre otros.



Reconociendo la importancia de este objetivo, desde Seguros Bolívar contribuimos en la siguiente meta:

Meta: 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

Gobierno Corporativo

En nuestro Gobierno Corporativo reunimos las normas, los procesos y los principios que rigen nuestras acciones y que le dan valor a nuestra compañía.



Ética y Transparencia

“El problema de Colombia no es la violencia, sino la falta de principios y valores evidentes en la corrupción y que generan desconfianza en los diferentes sectores...”

Miguel Cortés Kotal

*Palabras tomadas de las memorias de la Conferencia Académica
“El Futuro de Colombia, Justicia Social y Economía”*

De llegar a materializarse eventos de fraude o corrupción, se debe realizar un ejercicio con las áreas para revisar el diseño de los controles y la efectividad de los mismos, y en caso de identificar fallas, se requieren los ajustes correspondientes. Para estar todos alineados con la cultura de ética y transparencia, todo funcionario que ingrese a la Compañía realiza el curso sobre el Código de Ética; así mismo, para manifestar una situación adversa a estas declaraciones, nuestros funcionarios cuentan con la Línea Ética, que es administrada bajo estricta confidencialidad.





Gobierno Corporativo



“Una decisión para crear valor y generar confianza a los grupos de interés”

José Alejandro Cortés Osorio

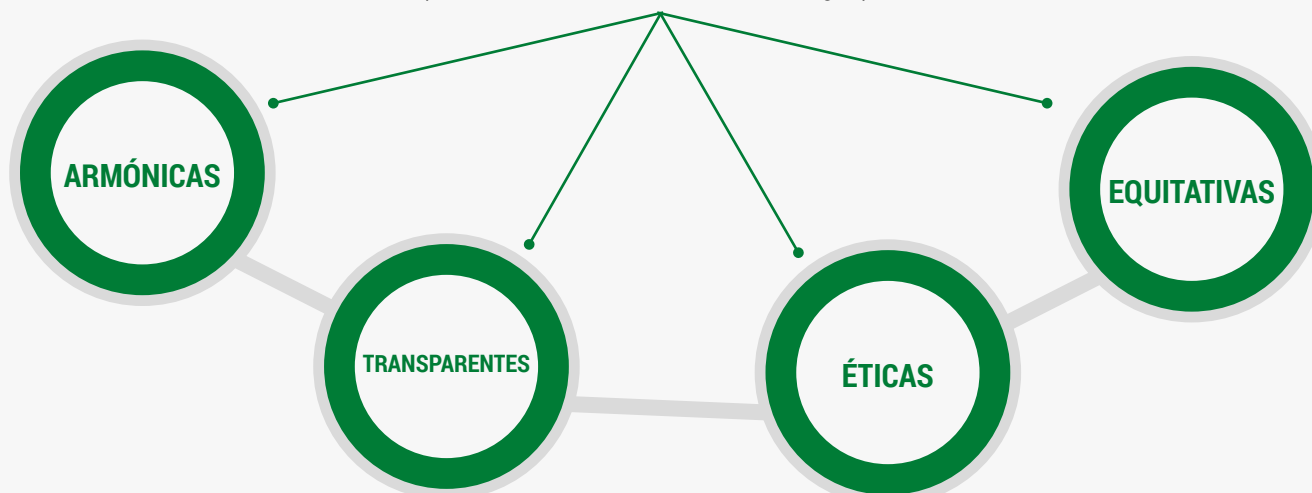
Para el Grupo Bolívar, el Gobierno Corporativo se define como el conjunto de principios, políticas y prácticas de dirección empresarial que permiten que sean establecidas estructuras de dirección, administración y de supervisión eficaces y transparentes con el fin de crear valor y generar confianza a sus Grupos de Interés. El Gobierno Corporativo parte de la CONVICCIÓN, se sitúa más allá del cumplimiento de normas. Hace parte de nuestra cultura organizacional y guía el actuar de cada uno de los integrantes del Grupo. Buscamos siempre la COHERENCIA entre nuestro actuar y las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

En **Seguros Bolívar**, como compañía integrante de **Grupo Bolívar**, disponemos de un **Sistema de Gobierno Corporativo** integrado por:

PRINCIPIOS, POLÍTICAS Y NORMAS

Que determinan un conjunto de **buenas prácticas** dirigidas a promover que nuestras acciones sean:

Siempre provocando la **sostenibilidad y la generación de valor** de las empresas, con nuestros diferentes grupos de interés





Principios

- **Competencia** La creación, modificación y derogatoria de cualquier norma es competencia exclusiva de la Junta Directiva.MA
- **Prelación de normas de Gobierno Corporativo** Prelación de las normas de Gobierno Corporativo de acuerdo con el orden en que componen el sistema de Gobierno Corporativo que se mencionó anteriormente.
- **Acceso de información** La Sociedad revelará información clara, precisa, regular y en igualdad de condiciones a todos sus Grupos de Interés.
- **Prevalencia del interés social en un conflicto de interés** Prelación de los intereses que benefician a la Sociedad, antes que a los intereses propios.
- **Confidencialidad** Debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

FUNDAMENTOS DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo parte de la **CONVICCIÓN** y se sitúa más allá del cumplimiento de normas.



Buscamos siempre la **COHERENCIA** entre nuestro actuar y las buenas prácticas de **Gobierno Corporativo**.



Hace parte de nuestra **CULTURA ORGANIZACIONAL** y guía el actuar de cada uno de los integrantes del **Grupo Bolívar**.





Bibliografía

- Amaya, J. (2020). *La pobreza en Colombia va a alcanzar un nivel entre 47% y 49% por la pandemia del Covid*. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/economia/la-pobreza-en-colombia-va-a-alcanzar-un-nivel-de-entre-47-y-49-por-la-pandemia-3075386>
- Arbeláez, L. (2021). *¿Y sin las mujeres qué?*. Obtenido de: <https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/blog1/2018/7/-y-sin-las-mujeres-que-.html>
- Banco Mundial. (2020). *Desempleo, total (% de la población activa total/estimación modelado OIT)*. Obtenido de: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS?end=2020&start=1991>
- Belmont, J. (2020). *Colombia: rica en agua, pero con sed de inversiones*. Obtenido de: <https://elpais.com/economia/2020-09-02/colombia-rica-en-agua-pero-con-sed-de-inversiones.html>
- BID. (2019). *Colombia lanza su primera Iniciativa de Paridad de Género con apoyo del BID*. Obtenida de: <https://www.iadb.org/es/noticias/colombia-lanza-su-primera-iniciativa-de-paridad-de-genero-con-apoyo-del-bid>
- Cigüenza, N. (2021). *En 2020, el consumo cayó 6,7% pero el gasto de bienes básicos se incrementó 20%*. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/economia/en-2020-el-consumo-cayo-67-pero-el-gasto-en-bienes-basicos-se-incremento-20-3110037>
- Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer. (2020). *20 empresas colombianas son premiadas por sus prácticas de equidad de género*. Obtenido de: <http://www.equidadmujer.gov.co/prensa/2019/Paginas/20-empresas-colombianas-premiadas-por-sus-practicas-de-equidad-de-genero.aspx>
- Dane. (2021). *Empleo informal y seguridad social*. Obtenido de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por->





tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social#:~:text=La%20proporci%C3%B3n%20de%20ocupados%20informales,metropolitanas%20fue%2049%2C0%25.

- Dane. (2021). *Mercado laboral*. Obtenido de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#geih-mercado-laboral>
- Dane. (2020). *Pobreza monetaria en Colombia*. Obtenido de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2019/Boletin-pobreza-monetaria_2019.pdf
- Derecho de los negocios. (2020). *10 datos que no sabías sobre la corrupción en Colombia*. Obtenido de: <https://dernegocios.uexternado.edu.co/negociacion/10-cosas-que-no-sabias-sobre-la-corrupcion-en-colombia/>
- DNP. (2018). *Reporte Nacional Voluntario 2018*. Obtenido de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Reporte%20Nacional%20Voluntario%20Colombia%20ODS.pdf>
- DNP. (2020). *Informe ODS 2020*. Obtenido de: https://assets.ctfassets.net/27p7ivvbl4bs/31ciOsgZW3bQ80Ke8zge50/ebed988a05545bdffbd2357675ab25ea/Informe_ODS_2020.pdf
- EFE. (2021). *Bogotá fue la ciudad más congestionada del mundo en 2020*. Obtenido de: <https://www.portafolio.co/economia/bogota-por-trafico-fue-la-ciudad-mas-congestionada-del-mundo-en-2020-transporte-549911>
- Foster, S. & Elzinga, D. (2021). *El papel de los combustibles fósiles en un sistema energético sostenible*. Obtenido de: <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-los-combustibles-fosiles-en-un-sistema-energetico-sostenible>
- Greenhouse Gas Protocol (2014). *Global Warming Potential Values*. Obtenido de: <https://www.ghgprotocol.org/sites/default/files/ghgp/>





Global-Warming-Potential-Values%20%28Feb%2016%202016%29_1.pdf

- Ideam. (2018). *Segundo reporte bienal de Actualización de Colombia a CMNUCC*. Obtenido de: http://www.ideam.gov.co/documents/24277/77448440/PNUD-IDEAM_2RBA.pdf/ff1af137-2149-4516-9923-6423ee4d4b54
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Informe al Congreso de la República 2018-2019*. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/informe-congreso-minsalud-20018-2019.pdf>
- ODS. (2019). 3. *Salud y bienestar*. Obtenido de: <https://www.ods.gov.co/es/objetivos/salud-y-bienestar>
- OIT. (2020). *La crisis de COVID-19 y la economía informal: Respuestas inmediatas y desafíos de política*. Obtenido de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/briefingnote/wcms_745450.pdf
- Olaya, M. (2020). *Crisis económica por el coronavirus disparará las cifras de hambre en Colombia y la región*. Obtenido de: <https://www.rcnradio.com/economia/crisis-economica-por-el-coronavirus-disparara-las-cifras-de-hambre-en-colombia-y-en-la>
- ONU. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de: <https://undocs.org/es/A/RES/70/1>
- ONU. (2020). 1. *Fin de la pobreza*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>
- ONU. (2020). 2. *Hambre cero*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/>
- ONU. (2020). 3. *Salud y bienestar*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>





- ONU. (2020). 4. *Educación de calidad*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- ONU. (2020). 5. *Igualdad de género*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>
- ONU. (2020). 6. *Agua limpia y saneamiento*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>
- ONU. (2020). 7. *Energía asequible y no contaminante*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/>
- ONU. (2020). 8. *Trabajo decente y crecimiento económico*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- ONU. (2020). 9. *Industria, innovación e infraestructuras*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- ONU. (2020). 10. *Reducción de las desigualdades*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>
- ONU. (2020). 11. *Ciudades y comunidades sostenibles*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- ODS. (2019). 11. *Ciudades y comunidades sostenibles*. Obtenido de: <https://www.ods.gov.co/es/objetivos/ciudades-y-comunidades-sostenibles>
- ONU. (2020). 11. *Ciudades y comunidades sostenibles*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- ODS. (2019). 12. *Producción y consumo responsables*. Obtenido de: <https://www.ods.gov.co/es/objetivos/produccion-y-consumo-responsables>
- ONU. (2020). 12. *Producción y consumo responsables*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>



- ONU. (2020). 13. *Acción por el clima*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/climate-change-2/>
- ONU. (2020). 16. *Paz, justicia e instituciones sólidas*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>
- ONU. (2020). *Casi 500 millones de personas no tienen un empleo bien pagado y suficiente*. Obtenido de: <https://news.un.org/es/story/2020/01/1468231>
- Pacto Mundial. (2016). *El sector privado ante los ODS. Guía práctica para la acción*. Obtenido de: https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2017/02/Guia_ODS_PM_20170215_web.pdf?_ga=2.244749253.1176505923.1615238959-1595507218.1615238959
- Portafolio. (2020). *Siniestros viales le cuestan al país 23.9 billones de pesos al año*. Obtenido de: <https://www.portafolio.co/economia/a-octubre-en-colombia-fallecieron-4-156-personas-en-siniestros-viales-546657>
- Rodríguez, C. (2021). *Avanzamos de la mano del sector privado con la ruta del Compromiso por Colombia*. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/especiales/empresarios-del-ano-2020/avanzamos-de-la-mano-del-sector-privado-con-la-ruta-de-compromiso-por-colombia-3131437>
- Santa Maria, M. (2020). *Educación en Colombia: Avances en cobertura y desafíos en calidad*. Obtenido de: <https://www.larepublica.co/analisis/mauricio-santa-maria---anif-2941063/educacion-en-colombia-avances-en-cobertura-y-desafios-en-calidad-2979408>
- UNEP. (2020). *Goal12: Sustainable consumption and production*. Obtenido de: <https://www.unep.org/explore-topics/sustainable-development-goals/why-do-sustainable-development-goals-matter/goal-12>





- Unicef. (2020). *Proteger Trayectorias Educativas de niñas, niños y adolescentes para mejorar los aprendizajes y la eficiencia del sistema educativo*. Obtenido de: <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/COLOMBIA%20Brief%20Trayectorias%20Educativas%202020%20UNICEF%20Colombia.PDF>
- UPME. (2020). *Plan Energético Nacional 2020- 2050*. Obtenido de: https://www1.upme.gov.co/DemandaEnergetica/PEN_2020_2050/Plan_Energetico_Nacional_2020_2050.pdf
- UPME. (2016). *Calculadora de emisiones*. Obtenida de: http://www.upme.gov.co/Calculadora_Emisiones/aplicacion/calculadora.html

