

Desempeño del ramo de pólizas de cumplimiento en el contexto del mercado asegurador  
colombiano

Estefanía Carrillo Ascanio

Trabajo de Grado para Optar el Título de Economista

Directora

Josefa Ramoni Perazzi

Economista, Doctora en Economía

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Economía y Administración

Bucaramanga

2025

## Índice

Lista de Tablas .....	3
Introducción .....	4
1 Planteamiento del problema.....	8
2 Objetivos .....	12
2.1 Objetivo general .....	12
2.2 Objetivos Específicos .....	12
3 Justificación .....	13
4 Alcance de la práctica .....	14
5 Metodología .....	15
6 Análisis y resultados .....	17
6.1 Importancia del sector asegurador en la economía colombiana .....	17
7 Resultados .....	22
8 Caracterización de la entidad .....	29
8.1 Razón social.....	29
8.2 Objeto social.....	29
8.3 Misión, Visión y Valores corporativos.....	30
8.3.1 Misión.....	30
8.3.2 Visión .....	30
8.3.3 Valores corporativos .....	30
8.4 Funciones generales.....	31
9 Historia de la compañía .....	32
10 Conclusiones .....	33
11 Referencias Bibliográficas .....	36

### Lista de Tablas

Tabla 1 Evolución de la tasa de penetración del seguro en Colombia (2015-2023).....	18
Tabla 2 Principales riesgos emergentes para el sector asegurador colombiano.....	21

### Lista de Figuras

FIGURA. 1 Comportamiento de las primas emitidas. ....	9
FIGURA. 2 Distribución de tipos de póliza (2021-2023).....	10
FIGURA. 3 Comportamiento del índice combinado compañías de seguros (2012-2022) .....	11
FIGURA. 4 Prima per cápita (\$ constantes) .....	18
FIGURA. 5 Primas emitidas (millones de pesos) .....	23
FIGURA. 6 Distribución de tipos de póliza.....	24
FIGURA. 7 Siniestros pagados en el ramo de cumplimiento (2011-2023) .....	27
FIGURA. 8 Índice combinado .....	28

## Resumen

**Título:** Desempeño del ramo de pólizas de cumplimiento en el contexto del mercado asegurador colombiano\*

**Autor:** Estefanía Carrillo Ascanio\*\*

**Palabras clave:** Comportamiento del ramo, mercado asegurador colombiano, la previsora s.a., análisis de riesgos, crecimiento sostenido.

## Descripción:

Este trabajo de práctica empresarial analiza el comportamiento del ramo de cumplimiento en el mercado asegurador colombiano, con un enfoque particular en La Previsora S.A. Compañía de Seguros. A partir de una experiencia de seis meses en el área comercial de la sucursal Bucaramanga, se desarrollaron actividades orientadas a la cotización de pólizas, análisis de riesgos y atención a intermediarios y clientes.

El estudio incluye un análisis histórico de variables clave entre 2011 y 2023, como primas emitidas, siniestros pagados e índice combinado. Se observó un crecimiento sostenido en la emisión de pólizas, con picos de siniestralidad en 2013 y 2019, y una caída en 2020 debido a la pandemia. La Previsora mostró eficiencia operativa en varios años, aunque con oportunidades de mejora en automatización de procesos y diversificación del portafolio.

\*Trabajo de Grado

\*\*Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Directora Josefa Ramoni

**Abstract**

**Title:** Performance of the Surety Bond Sector in the Context of the Colombian Insurance Market\*

**Author:** Estefanía Carrillo Ascanio\*\*

**Keywords:** Branch behavior, Colombian insurance Market, La Previsora S.A., Risk análisis, Sustained growth.

**Description:**

This business internship report analyzes the performance of the surety insurance line in the Colombian insurance market, focusing specifically on La Previsora S.A. Insurance Company. Over a six-month internship in the commercial area at the Bucaramanga branch, activities were carried out involving policy quotations, risk assessment, and interactions with brokers and clients.

The study presents a historical analysis (2011–2023) of key variables such as issued premiums, claims paid, and the combined ratio. A steady increase in policy issuance was observed, with abnormal claims peaks in 2013 and 2019, and a drop in 2020 due to the pandemic. La Previsora showed operational efficiency in several years but still has room to improve in areas like process automation and portfolio diversification.

The report concludes that the surety line is a strategic component for the company. With improved risk management and internal process optimization, La Previsora can enhance its competitiveness and long-term sustainability within Colombia's insurance Market

\*Thesis Project

\*\*Faculty of Human Sciences. School of Economics and Administration. Director: Josefa Ramoni.

## **Introducción**

El sector asegurador colombiano es un pilar esencial en la protección del patrimonio de empresas y personas, mitigando riesgos financieros y promoviendo la estabilidad económica del país. Dentro de este sector, las pólizas de cumplimiento desempeñan un rol estratégico, especialmente en actividades contractuales relacionadas con infraestructura, construcción, servicios públicos y otros proyectos que requieren garantizar el cumplimiento de obligaciones. Estas pólizas fortalecen la confianza entre las partes involucradas y aseguran la correcta ejecución de proyectos fundamentales para el desarrollo económico y social.

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, con más de siete décadas de experiencia, ha consolidado un portafolio diversificado que incluye el ramo de cumplimiento. Este seguro tiene especial relevancia en sectores como la construcción, la prestación de servicios públicos, las concesiones y cualquier actividad que implique obligaciones contractuales críticas. Durante los seis meses de práctica empresarial en el área comercial de La Previsora, desarrollada durante el periodo 17 de junio de 2024 y 17 de diciembre de 2024, me enfoqué en apoyar la cotización de negocios relacionados con pólizas de cumplimiento. Este informe incluye el análisis de condiciones de mercado, la atención de solicitudes de intermediarios y clientes, y la evaluación de riesgos asociados a las propuestas para el ramo de cumplimiento.

El objetivo principal de estas actividades es garantizar que las cotizaciones respondan a los requerimientos del cliente y se alineen con las normativas legales, técnicas y comerciales vigentes. Este documento expone los detalles de esta experiencia, sus objetivos y su relevancia en

la formación profesional como economista, destacando el impacto de los seguros en el desarrollo económico del país, basado en la experiencia en la sucursal Bucaramanga.

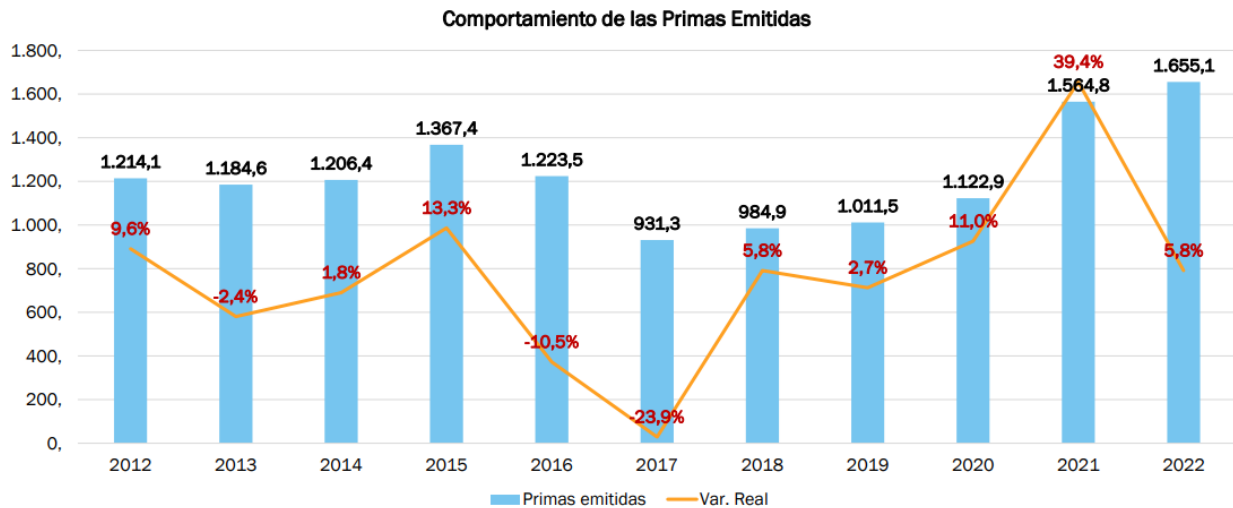
Entre los hallazgos del periodo de estudio (2011-2023) se destacan el comportamiento ascendente de las primas emitidas, la alta concentración del portafolio en contratos con entidades estatales, y la identificación de años con siniestralidad atípica como 2013 y 2019. Además, el análisis del índice combinado reveló que, pese a la volatilidad en algunos años, La Previsora ha logrado mantener un desempeño eficiente en períodos recientes, lo cual contribuye a su competitividad en el mercado asegurador.

El presente documento se estructura en nueve secciones. Primero, se expone el planteamiento del problema y la justificación del trabajo. Luego se definen los objetivos y el alcance de la práctica. Posteriormente, se describe la metodología empleada y se analiza la importancia del sector asegurador en la economía colombiana. A continuación, se presenta el análisis de resultados basado en datos reales del sector. Finalmente, se incluye la caracterización institucional de La Previsora S.A., y las conclusiones que surgen de esta experiencia profesional.

## 1 Planteamiento del problema

El ramo de cumplimiento es un componente fundamental dentro del sector asegurador colombiano, ya que garantiza la ejecución de contratos en sectores estratégicos como infraestructura, construcción y servicios públicos. Estas pólizas protegen a las partes contratantes ante posibles incumplimientos y contribuyen a la estabilidad de proyectos esenciales para el desarrollo económico del país. Sin embargo, el desempeño de este ramo ha sido impactado por diversos factores, incluyendo fluctuaciones en la economía, cambios regulatorios y, recientemente, la crisis generada por la pandemia del COVID-19.

El análisis de datos históricos del ramo de cumplimiento entre 2011 y 2023 revela tendencias clave en variables como primas emitidas, primas retenidas, siniestralidad y rentabilidad. Durante este periodo, el mercado ha experimentado etapas de crecimiento, crisis y recuperación, evidenciando la necesidad de estrategias eficientes de gestión de riesgos y optimización de costos. Particularmente, la pandemia representó un punto de inflexión, ya que entre 2020 y 2021 se observó una contracción en la emisión de pólizas, derivada de la reducción de proyectos y la incertidumbre en la contratación estatal y privada. A partir de 2022, la reactivación económica impulsó un incremento en la demanda de pólizas, aunque con desafíos persistentes en la administración del riesgo y la competencia en el sector, como se puede observar en la Figura 1.

**FIGURA. 1***Comportamiento de las primas emitidas.*

\*Cifras en millones de pesos

Nota: Fasecolda

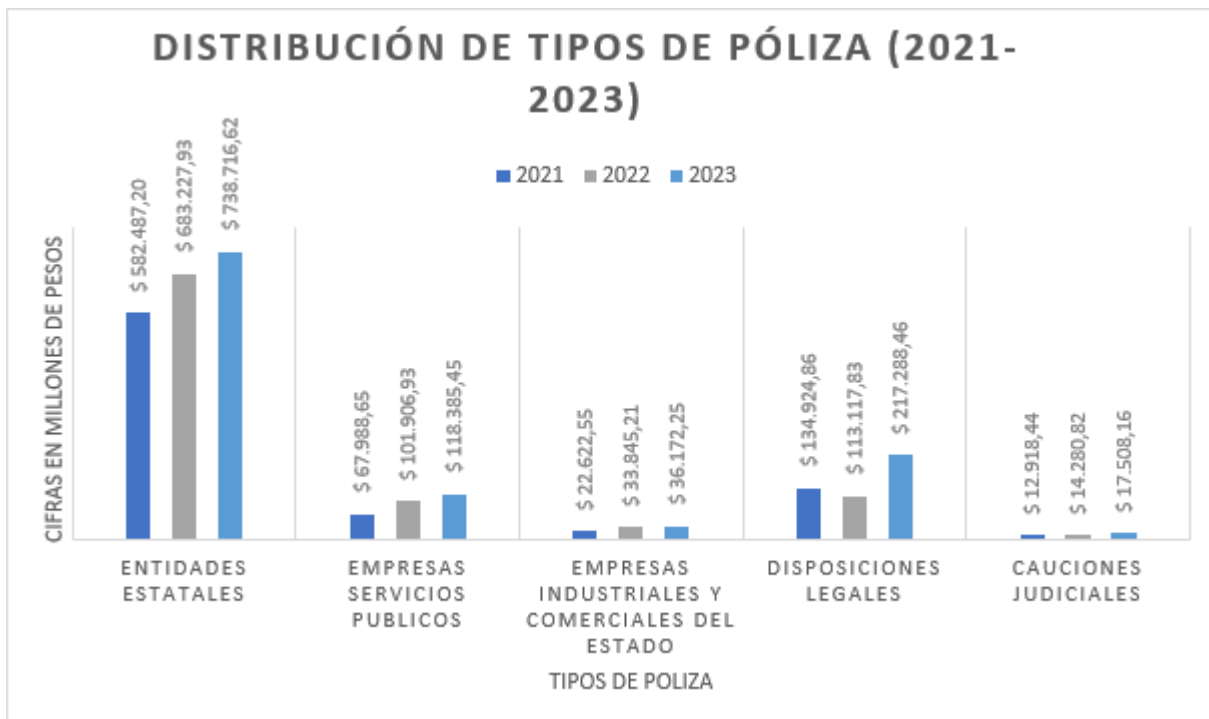
Desde la perspectiva de La Previsora S.A., el desempeño del ramo de cumplimiento ha estado sujeto a dinámicas de mercado que han impactado su participación y rentabilidad. El análisis de datos de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) muestra que, en comparación con otras aseguradoras, la compañía ha enfrentado fluctuaciones en sus índices de siniestralidad y en su resultado técnico, lo que sugiere oportunidades de mejora en la gestión de la cartera de negocios y en la eficiencia de las cotizaciones. Además, la competencia en el sector ha llevado a ajustes en estrategias comerciales para mantener un equilibrio entre la captación de nuevos clientes y la sostenibilidad financiera.

Adicionalmente, el mercado de cumplimiento ha evolucionado con la diversificación de pólizas en distintos sectores (ver Figura 2), como contratos con entidades estatales, empresas de servicios públicos y cauciones judiciales. Cada uno de estos segmentos presenta riesgos y

oportunidades diferenciadas, por lo que es fundamental analizar cómo La Previsora S.A. ha ajustado su oferta en función de las tendencias del sector. En este sentido, la práctica empresarial realizada en el área comercial de la compañía ha permitido identificar puntos clave en la gestión de cotizaciones, desde la relación con intermediarios hasta la evaluación de condiciones del mercado.

## FIGURA. 2

*Distribución de tipos de póliza (2021-2023)*



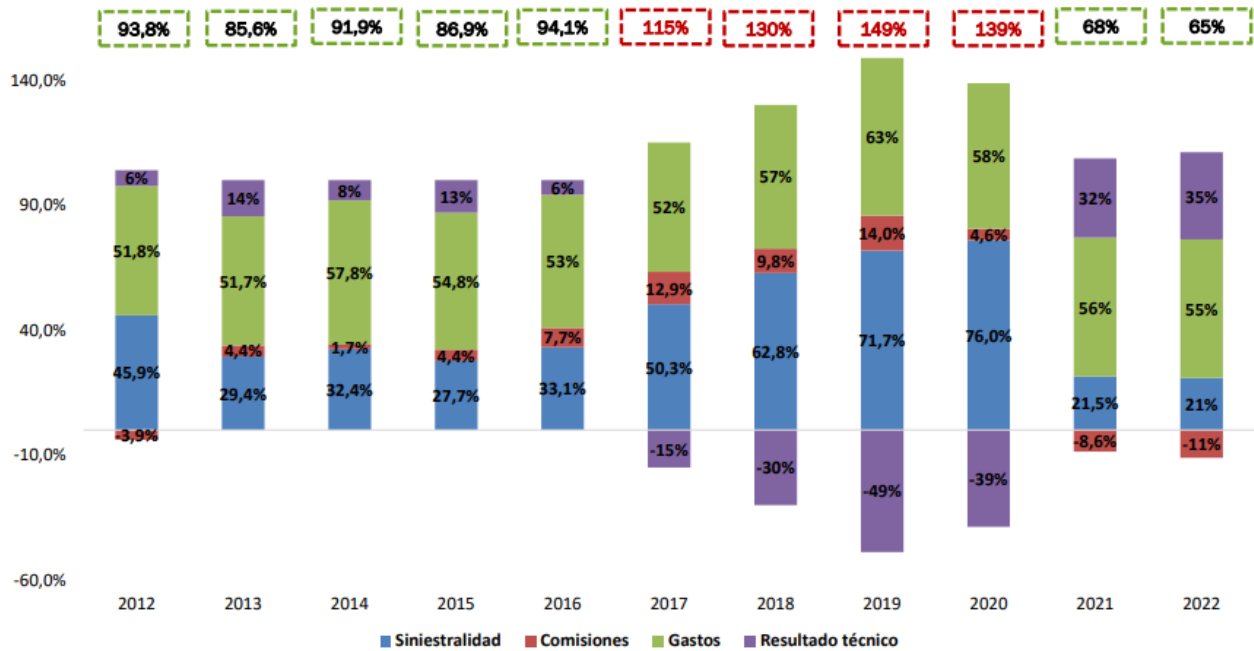
Nota: Elaboración propia (datos Fasecolda)

El estudio del ramo de cumplimiento no solo permite evaluar su impacto en el mercado asegurador, sino que también contribuye al diseño de estrategias para mejorar la competitividad de La Previsora S.A. Teniendo en cuenta información relevante como el comportamiento del índice combinado (ver Figura 3) se lleva a cabo un análisis de los datos históricos y comparativos con otras aseguradoras, en el cual se pueden identificar oportunidades para fortalecer la gestión del riesgo, optimizar la relación con clientes y mejorar la rentabilidad del negocio. En este

sentido, este trabajo de grado busca proporcionar un análisis integral que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas en el área comercial de la compañía.

**FIGURA. 3**

*Comportamiento del índice combinado compañías de seguros (2012-2022)*



Nota: Fasecolda

## **2      Objetivos**

### **2.1   Objetivo general**

Analizar el desempeño del ramo de cumplimiento en el contexto del mercado asegurador colombiano, identificando tendencias y fortalezas que contribuyan al fortalecimiento estratégico del área comercial en la sucursal Bucaramanga de La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

### **2.2   Objetivos Específicos**

Identificar los principales factores que influyen en el posicionamiento del ramo de cumplimiento en el mercado asegurador colombiano.

Desarrollar competencias analíticas y técnicas en el manejo de datos del sector asegurador, contribuyendo a la comprensión del impacto de las pólizas de cumplimiento en el mercado colombiano.

Fortalecer la relación con intermediarios mediante atención oportuna y profesional en los procesos de cotización.

Desarrollar y consolidar las competencias teóricas, prácticas y sociales adquiridas durante el pregrado, aplicándolas en las actividades de cotización del ramo de cumplimiento para contribuir de manera efectiva a los objetivos del área comercial.

### 3 Justificación

La práctica empresarial constituye un puente entre el conocimiento teórico adquirido durante la formación académica y su aplicación en contextos reales del ámbito laboral. La experiencia en La Previsora S.A. permitió afianzar competencias relacionadas con la economía aplicada al sector asegurador, específicamente en la gestión de riesgos y la suscripción de pólizas. En particular, el enfoque en el ramo de cumplimiento responde a su creciente relevancia dentro de la estructura de riesgos que enfrentan tanto entidades estatales como privadas, ya que estas pólizas garantizan el respaldo financiero en caso de incumplimiento de contratos y son un mecanismo esencial para la ejecución de obras y servicios clave para el país.

Además, el análisis del desempeño de La Previsora S.A. en comparación con otras aseguradoras aporta elementos de valor para la formulación de estrategias orientadas a mejorar la eficiencia, competitividad y sostenibilidad del negocio.

En el marco de mi práctica empresarial en La Previsora S.A., la participación en la cotización de pólizas de cumplimiento me permitió comprender en profundidad cómo estas coberturas promueven la confianza entre las partes y aseguran la estabilidad de los proyectos contratados. La cotización no solo implica establecer precios competitivos, sino también evaluar los riesgos inherentes al proyecto, analizar la capacidad financiera y operativa del tomador, y garantizar que las condiciones ofrecidas sean sostenibles para la compañía aseguradora.

Desde una perspectiva profesional, esta experiencia fue invaluable para fortalecer competencias analíticas, habilidades de negociación y conocimientos en la gestión de riesgos financieros. Además, representó una oportunidad para aplicar conceptos económicos en la

evaluación del impacto de los seguros en sectores estratégicos, como la infraestructura, la energía y el transporte.

#### **4 Alcance de la práctica**

La práctica empresarial desarrollada en La Previsora S.A. Compañía de Seguros se centra en el apoyo al área comercial, específicamente en la cotización de pólizas del ramo de cumplimiento. Se realiza la práctica empresarial como modalidad de Trabajo de Grado en el periodo comprendido entre el 17 de junio de 2024 y el 17 diciembre de 2024. Esta experiencia de seis meses se enfocó en desarrollar actividades orientadas a garantizar que las solicitudes de cotización de los intermediarios y clientes sean atendidas de manera eficiente, alineándose con las normativas vigentes y las políticas internas de la compañía. Esto permite participar en la elaboración de propuestas técnicas y comerciales que aseguraran la competitividad de la empresa en el mercado.

Además, la práctica incluyó el análisis de riesgos inherentes a cada negocio, evaluando los posibles impactos financieros y operativos derivados de los contratos asegurados. Este análisis permite que las cotizaciones emitidas reflejen un equilibrio entre los requerimientos de los clientes y las necesidades de sostenibilidad financiera de la empresa, contribuyendo a la gestión eficiente del portafolio de pólizas.

Un componente esencial de la práctica es la interacción directa con intermediarios y clientes, resolviendo inquietudes relacionadas con las características del seguro de cumplimiento y su proceso de cotización. Este aspecto fortaleció las habilidades de comunicación y

negociación, así como la capacidad para establecer relaciones de confianza en un entorno comercial dinámico.

Por otro lado, el alcance incluyó una capacitación intensiva por parte del área del ramo de patrimoniales, la cual fue dirigida directamente desde casa matriz, la sede principal de la compañía. Las herramientas y procesos comerciales utilizados por la compañía facilitaron la adquisición de competencias técnicas relacionadas con la cotización de seguros. Asimismo, se desarrolla un análisis histórico del desempeño del ramo de cumplimiento de La Previsora S.A. durante los últimos 10 años, comparándolo con otras aseguradoras del sector. Este análisis permite identificar tendencias y áreas de oportunidad que fortalecen la posición competitiva de la compañía en el mercado asegurador.

## **5 Metodología**

Esta metodología integra un enfoque cuantitativo, garantizando un análisis riguroso y coherente del ramo de cumplimiento. Se inició con una revisión exhaustiva de información preliminar, con el propósito de comprender el funcionamiento interno de la compañía, los lineamientos técnicos vigentes y el marco normativo que regula el ramo de cumplimiento. Este análisis inicial se complementa con información recopilada en la plataforma Fasecolda, la cual proporciona datos estadísticos y de mercado relevantes para entender el comportamiento histórico de este ramo y otros.

Posteriormente, se recolectaron y organizaron datos históricos sobre el ramo de cumplimiento correspondientes al periodo 2012-2023. Estos datos incluyen variables clave como primas

emitidas, primas retenidas, índices de siniestralidad, comisiones y participación de mercado, tanto para La Previsora S.A. como para sus principales competidores. La información obtenida se sometió a un análisis descriptivo para identificar tendencias generales y patrones de comportamiento que pueden influir en la gestión de este producto.

A partir de esta base descriptiva, se desarrolló un análisis comparativo para contrastar el desempeño de La Previsora S.A. frente a otras compañías aseguradoras en el ramo de cumplimiento. Este análisis permitió identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora, tanto en términos de gestión de riesgos como en la formulación de propuestas comerciales. Asimismo, durante la práctica empresarial se presentaron casos específicos relacionados con la cotización de pólizas de cumplimiento, evaluando los riesgos más comunes asociados a estas solicitudes y su impacto en la competitividad de las cotizaciones.

Con base en los hallazgos obtenidos, se elaboró propuestas orientadas a mejorar los procesos internos del área comercial de La Previsora S.A., enfocándose en fortalecer la relación con intermediarios y clientes, optimizar la gestión de riesgos y aumentar la competitividad del ramo de cumplimiento en el mercado. Finalmente, se consolidaron los resultados del análisis histórico y las observaciones realizadas durante la práctica en el presente informe, que resaltara los aportes realizados al fortalecimiento de la compañía y las oportunidades identificadas para su desarrollo estratégico.

## 6 Análisis y resultados

### 6.1 Importancia del sector asegurador en la economía colombiana

No hay duda que la industria aseguradora colombiana es uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico y social del país. Su importancia ha aumentado constantemente durante las últimas décadas a medida que la economía colombiana ha experimentado un proceso de modernización, internacionalización y diversificación productiva. La función principal de la industria de seguros es la gestión y transferencia de riesgos, permitiendo a las personas y a las empresas protegerse de eventos imprevistos que podrían afectar seriamente su estabilidad financiera.

Sin embargo, su impacto va más allá de brindar protección: también influye en la estabilidad macroeconómica, la inversión productiva, la inclusión financiera, la innovación tecnológica y el fortalecimiento del mercado de capitales. En contextos de incertidumbre, como la pandemia del COVID-19, el seguro actuó como amortiguador financiero. Mientras la economía colombiana se contrajo un 6,8 % en 2020 (DANE), la industria aseguradora mostró resiliencia: la tasa de penetración (primas/PIB) aumentó de 2,84 % en 2019 a 3,04 % en 2020, según Fasecolda. Este comportamiento anticíclico se reafirma con cifras recientes: en 2024, las primas totales emitidas alcanzaron los \$56,1 billones, un crecimiento del 11 % nominal y 5,3 % real frente a 2023, superando el crecimiento del PIB nacional (1,7 %). Esto demuestra que el sector no solo es resistente a las crisis, sino que también lidera procesos de recuperación económica.

El índice de penetración de seguros (Tabla 1) creció de 2,67 % en 2015 a 3,29 % en 2024,

mientras que la densidad del seguro (prima per cápita) pasó de \$734.038 a \$1.065.250 en términos constantes como se observa en la Figura 4

**Tabla 1**

*Evolución de la tasa de penetración del seguro en Colombia (2015-2023)*

AÑO	TASA DE PENETRACIÓN (%)
2015	2,67
2016	2,74
2017	2,91
2018	2,76
2019	2,84
2020	3,04
2021	3,12
2022	3,18
2023	3,25

Nota: Fasecolda

**FIGURA. 4**

*Prima per cápita (\$ constantes)*



Nota: Fasecolda

Estas cifras evidencian una cultura creciente de prevención y gestión de riesgos. El desarrollo del sector no ha sido únicamente cuantitativo. También ha habido diversificación en productos y en el alcance poblacional. Por ejemplo, un pequeño agricultor que contrata un seguro agrícola puede recuperarse rápidamente tras una sequía o una inundación, evitando la pérdida total de su cosecha y de su capital de trabajo. De igual manera, una familia de bajos ingresos que accede a un microseguro de vida o de salud puede enfrentar una enfermedad grave sin tener que recurrir a préstamos usureros o vender sus activos productivos. Así, el seguro contribuye a la movilidad social, a la reducción de la desigualdad y a la construcción de una economía más inclusiva y resiliente.

Otro aspecto fundamental de la importancia del sector asegurador en la economía colombiana es su papel como inversionista institucional. Las aseguradoras gestionan grandes volúmenes de recursos provenientes de las primas que recaudan, los cuales son invertidos en instrumentos financieros de diversa naturaleza, como bonos soberanos, bonos corporativos, acciones y certificados de depósito a término.

La inversión de las aseguradoras en bonos corporativos y soberanos no solo contribuye a la liquidez y profundidad del mercado financiero, sino que también facilita el acceso al crédito de largo plazo por parte de empresas y entidades públicas. De esta manera, el sector asegurador apoya el crecimiento económico, la generación de empleo y la modernización de la infraestructura nacional. Además, la gestión profesional de los portafolios de inversión por parte de las aseguradoras contribuye a la estabilidad del sistema financiero, ya que estas entidades están sujetas a estrictos estándares de solvencia, liquidez y gestión de riesgos, supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La innovación tecnológica ha sido otro de los motores del crecimiento y la transformación del

sector asegurador colombiano. En los últimos años, la digitalización ha permitido a las aseguradoras optimizar sus procesos, reducir costos, mejorar la experiencia del cliente y desarrollar productos más personalizados y accesibles. El uso de tecnologías como la inteligencia artificial, el análisis de grandes volúmenes de datos (big data), la automatización de procesos y las plataformas digitales ha revolucionado la forma en que las aseguradoras diseñan, comercializan y gestionan sus productos. Por ejemplo, la digitalización ha facilitado la venta de seguros a través de canales en línea, la atención de siniestros de manera remota y la oferta de productos ajustados a las necesidades y perfiles de cada cliente.

Esta transformación digital ha permitido, además, que el sector asegurador llegue a poblaciones geográficamente dispersas o con acceso limitado a sucursales físicas, ampliando así la cobertura y la inclusión financiera. En este sentido, la colaboración entre aseguradoras e instituciones financieras, han sido clave para democratizar el acceso al seguro y para responder a las demandas de una población cada vez más conectada y exigente.

La estructura del mercado asegurador colombiano, aunque presenta cierto grado de concentración, es lo suficientemente dinámica como para fomentar la competencia y la innovación. Las principales compañías, como Suramericana y Bolívar, concentran una parte significativa del mercado, pero la presencia de múltiples actores medianos y pequeños garantiza la diversidad de ofertas y la competencia en precios y calidad de servicio. Esta competencia ha impulsado la mejora continua en la gestión de riesgos, la atención al cliente y el desarrollo de productos, beneficiando a los consumidores y fortaleciendo la reputación del sector.

No obstante, el sector asegurador colombiano enfrenta importantes desafíos en el contexto actual. La inflación, que cerró en 5,2% en 2024, genera presiones sobre los costos operativos y las indemnizaciones, especialmente en ramos como salud y automóviles. Asimismo, la volatilidad de los mercados financieros puede afectar los rendimientos de las inversiones de las aseguradoras,

impactando sus utilidades netas.

El cambio climático, en particular, representa un reto significativo para el sector asegurador, dado el aumento en la frecuencia y severidad de eventos extremos como inundaciones y sequías. Las aseguradoras colombianas han comenzado a adaptar sus modelos de negocio y sus portafolios de inversión para incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), así como para desarrollar productos de seguros paramétricos y coberturas específicas para riesgos climáticos. Sin embargo, la transición hacia una economía baja en carbono también implica riesgos de mercado y regulatorios que deben ser gestionados de manera proactiva.

## Tabla 2

*Principales riesgos emergentes para el sector asegurador colombiano.*

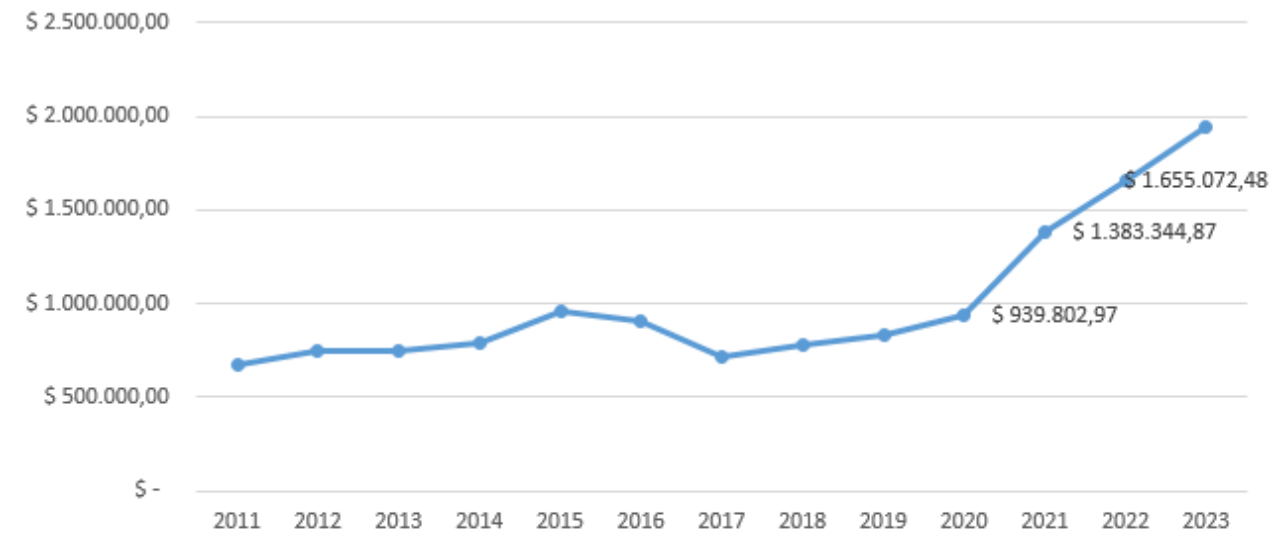
RIESGO EMERGENTE	IMPACTO ESTIMADO	REACCIÓN DEL SECTOR
Ciberataques	Alto	Seguros cibernéticos, monitoreo
Cambio climático	Muy alto	Modelos ASG, seguros agroclimáticos
Inflación persistente	Moderado	Ajuste de tasas y reservas técnicas

Nota: Fasecolda (2024)

En cuanto a la gestión interna, las aseguradoras han mejorado sus resultados técnicos en los últimos años, gracias a una menor siniestralidad y a una mayor eficiencia operativa. Sin embargo, la rentabilidad del sector sigue siendo sensible a las condiciones del mercado financiero y a la evolución de los riesgos asegurados. La sostenibilidad a largo plazo del sector dependerá de su capacidad para innovar, diversificar productos, mejorar la gestión de riesgos y adaptarse a los cambios en el entorno económico, tecnológico y regulatorio.

## 7 Resultados

Durante la última década, el ramo de cumplimiento ha mostrado una evolución positiva en el mercado asegurador colombiano. En promedio, entre los años 2012 y 2023, las primas emitidas a nivel nacional crecieron a una tasa compuesta anual superior al 7,5 %, lo que evidencia un dinamismo constante en la demanda de este tipo de pólizas. En el caso de La Previsora S.A., el comportamiento fue similar, con un crecimiento acumulado del 72 % entre 2015 y 2023, aunque con leves retrocesos durante los años de pandemia (2020–2021), donde la actividad contractual se vio afectada en el sector asegurador colombiano. Las primas de seguros alcanzaron los \$30,5 billones, con un crecimiento del 1% frente al mismo periodo del año anterior. Las aseguradoras enfrentaron un aumento en los pagos de siniestros y la necesidad de adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones del mercado, a partir del año 2022, el mercado presenta una tendencia de recuperación sostenida, como se observa en la Figura 5.

**FIGURA. 5***Primas emitidas (millones de pesos)*

Nota: Elaboración propia (datos Fasecolda)

La digitalización se aceleró en el sector asegurador colombiano, permitiendo a las compañías mantener la continuidad del negocio y mejorar la eficiencia operativa. La implementación de tecnologías digitales facilitó la gestión de pólizas y la atención al cliente durante la pandemia.

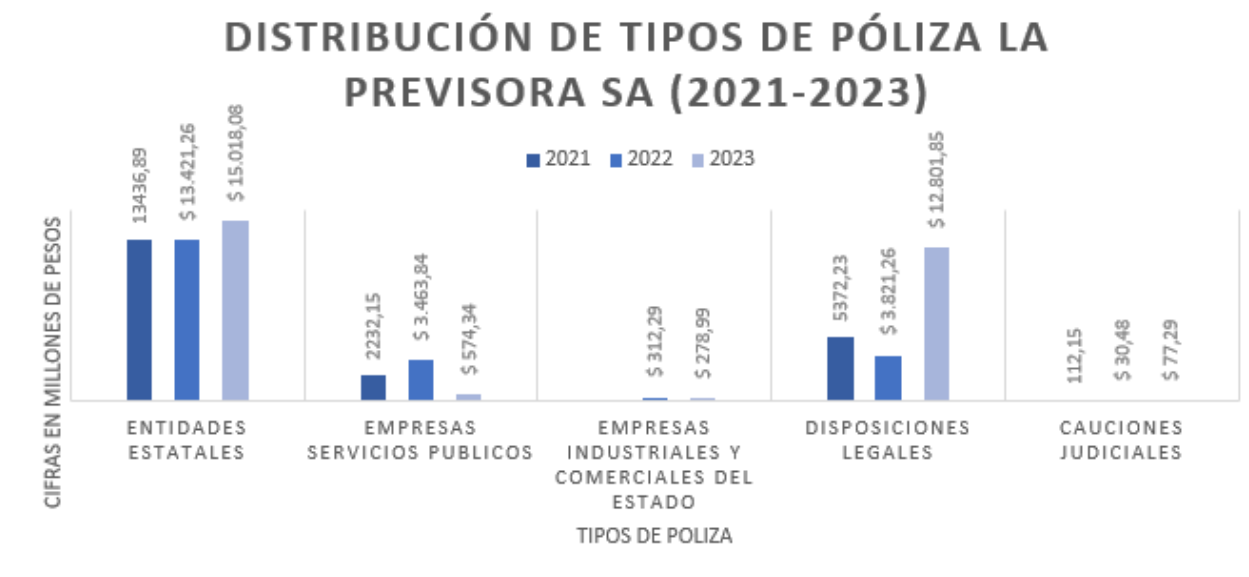
El impacto económico fue significativo, con una caída del PIB y una reducción en la actividad económica. Las aseguradoras tuvieron que ajustar sus estrategias para enfrentar la incertidumbre y la volatilidad del mercado. Sin embargo, el sector asegurador mostró resiliencia mediante la creación de fondos y la adaptación de coberturas para apoyar a los trabajadores esenciales. La comunicación efectiva fue clave para mantener la confianza de los asegurados y gestionar las demandas durante la crisis.

La Figura 5 muestra la participación de cada tipo de póliza en el total de primas emitidas por La

Previsora S.A. entre 2021 y 2023. Se destaca la concentración del portafolio en contratos con entidades estatales (65 %), seguidos de servicios públicos y disposiciones legales. Este análisis evidencia oportunidades de diversificación hacia ramos como cauciones judiciales, cuya participación es reducida.

## FIGURA. 6

*Distribución de tipos de póliza*



Nota: Elaboración propia (datos Fasecolda)

Teniendo en cuenta que la diversificación de pólizas en Colombia ha sido impulsada por la evolución tecnológica y los desafíos globales. La digitalización y la automatización han permitido la personalización de productos y la optimización de la gestión de siniestros.

Las aseguradoras colombianas han desarrollado estrategias de diversificación para adaptarse a las necesidades emergentes de los clientes. Estas estrategias incluyen la creación de productos innovadores como seguros para riesgos cibernéticos y coberturas de pensiones escolares los cuales han venido ganando relevancia debido al aumento de los ataques cibernéticos y la

creciente dependencia de la tecnología en todos los sectores. Estos seguros ofrecen cobertura para incidentes como violaciones de datos, ataques de ransomware y otros tipos de ciberataques que pueden causar pérdidas financieras significativas a las empresas.

Se prevé un crecimiento en pólizas de responsabilidad civil y cumplimiento normativo, con especial atención a las normativas ESG (Environmental, Social, and Governance), las cuales están diseñadas para proteger a las empresas contra reclamaciones legales y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes. Esta diversificación permitirá a las aseguradoras ofrecer soluciones más completas y adaptadas a las necesidades de sus clientes.

Seguidamente, el análisis de las tasas de crecimiento por segmento revela que las pólizas para empresas de servicios públicos crecieron un 21,4 % entre 2022 y 2023, superando el promedio del ramo. En contraste, las pólizas relacionadas con cauciones judiciales disminuyeron un 8,1 %, lo que podría estar asociado a una menor demanda judicial post-pandemia o a una baja competitividad en la oferta comercial de este producto.

Durante el periodo 2011–2023, los siniestros pagados en el ramo de cumplimiento presentaron un comportamiento heterogéneo. Se observó un incremento anómalo en 2013, donde los siniestros alcanzaron los 79.172 millones de pesos, cifra muy superior a los promedios históricos del ramo, la compañía enfrentó siniestros de gran magnitud vinculados a devoluciones de impuestos gestionadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Estos casos implicaron pagos sustanciales que impactaron directamente en el monto total de siniestros pagados, por lo tanto, La Previsora adoptó una política conservadora en la constitución de reservas técnicas y de siniestros avisados, especialmente en los ramos de contenido patrimonial. Esta estrategia, aunque prudente desde el punto de vista financiero, elevó los costos asociados a los siniestros.

Un comportamiento similar se vio en el año 2019 donde los siniestros alcanzaron 46.564,1 millones de pesos debido a que, la compañía enfrentó siniestros de gran magnitud relacionados con entidades como el Ministerio de Hacienda (por eventos de terrorismo en carreteras), la DIAN (por devoluciones de impuestos), la Industria Licorera del Valle y Tele Bucaramanga. Estos casos implicaron pagos sustanciales que impactaron directamente. De igual manera, a nivel de mercado, se observó un incremento en la siniestralidad debido a actuaciones administrativas de la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), que impuso multas en proyectos de megaobras de cuarta generación (4G). Aunque este factor afectó principalmente a otras aseguradoras, refleja un entorno general de aumento en las reclamaciones en el ramo de cumplimiento.

La reducción de la cifra en el 2020, refleja como las medidas de confinamiento y la desaceleración económica provocadas por la pandemia de COVID-19 llevaron a una menor ejecución de contratos y, por ende, a una reducción en los incumplimientos contractuales que suelen generar siniestros en este ramo. La disminución en la actividad económica también se tradujo en una menor cantidad de reclamaciones presentadas, lo que contribuyó a la tendencia inicial.

Posteriormente, entre 2021 y 2023, los siniestros se estabilizaron con un crecimiento promedio anual de apenas 3,4 %, indicando una recuperación en la gestión contractual y menor nivel de incumplimientos. Este comportamiento se evidencia en la Figura 6, donde se presenta la evolución de los siniestros pagados año a año.

**FIGURA. 7***Siniestros pagados en el ramo de cumplimiento (2011-2023)*

Nota: Elaboración propia (datos Fasecolda)

En términos de eficiencia operativa, en la Figura 7 se presenta el índice combinado de La Previsora, el cual mide la eficiencia operativa al comparar los costos y siniestros frente a las primas retenidas, La Previsora mostró un comportamiento variable a lo largo del periodo. En 2012 y 2013, el índice combinado superó el 200 %, reflejando una situación crítica derivada posiblemente del volumen extraordinario de siniestros reportados en esos años. Sin embargo, a partir de 2015, se observa una recuperación, donde el índice combinado se ubica consistentemente por debajo del 100 %, alcanzando niveles de alta eficiencia como en 2015 (48,7 %) y 2021 (79%).

El promedio del índice combinado entre 2011 y 2023 fue de 185% lo cual indica que la compañía no ha operado con la mejor rentabilidad técnica positiva en la mayoría de los años estudiados. Comparado con el promedio del mercado asegurador en el mismo ramo

(aproximadamente 96,2 %), La Previsora no logra posicionarse como una aseguradora técnicamente más eficiente en el ramo de cumplimiento.

### FIGURA. 8

#### *Índice combinado*



Nota: Elaboración propia (datos Fasecolda)

Otro resultado importante derivado del trabajo de práctica tiene que ver con la operación interna del proceso de cotización. Durante la estancia en el área comercial, se identificó que, si bien el equipo de cotización cuenta con experiencia técnica y conocimiento del mercado, existen oportunidades de mejora en cuanto a la automatización de procesos, análisis previo de riesgos, y tiempos de respuesta a intermediarios. Estas debilidades afectan la percepción de agilidad y competitividad frente a otras aseguradoras que probablemente ya han adoptado herramientas más robustas.

## **8 Caracterización de la entidad**

LA PREVISORA S.A. es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y perteneciente al sector financiero. La compañía cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia quien a través de la resolución SB514 del 26 de agosto de 1954 otorgó autorización de funcionamiento a LA PREVISORA S.A.

### **8.1 Razón social**

Nombre: La Previsora S.A Compañía de seguros

NIT: 860.002.400-2

### **8.2 Objeto social**

El objeto social de LA PREVISORA S.A., se encuentra contenido en el artículo 3 de los Estatutos Sociales y en el artículo 1.2.2.4 del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público (Decreto 1068 de 2015), que establece: “El objeto de la sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de Seguro, Coaseguro y Reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tengan la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

La compañía cuenta con veintiséis (26) sucursales a nivel nacional las cuales se encargan de gestionar el objeto de la sociedad.

### **8.3 Misión, Visión y Valores corporativos**

#### **8.3.1 Misión**

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

#### **8.3.2 Visión**

En 2025 Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos por su cercanía con el cliente, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país y de la comunidad en general, destacada reputación corporativa, agilidad en sus procesos y un amplio portafolio de productos y servicios.

#### **8.3.3 Valores corporativos**

- **Honestidad:** Somos íntegros, coherentes y confiables en todas nuestras actuaciones frente a todos nuestros grupos de interés.
- **Respeto:** Actuamos de manera correcta y atenta generando un trato digno y reconociendo el valor de las personas con las que interactuamos.
- **Compromiso:** Tenemos consciencia de la importancia de nuestro rol, y ponemos al máximo nuestras capacidades hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- **Diligencia:** Actuamos con atención, prontitud, destreza y eficiencia, aportando a la satisfacción del cliente y al logro de los mejores resultados.

- Justicia: Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos y las condiciones de las personas, con un trato digno en un entorno de legalidad.
- Resiliencia: Enfrentamos las adversidades, asumiendo los retos y buscando las oportunidades dentro de las mismas, contribuyendo al fortalecimiento y sostenibilidad de la compañía.
- Solidaridad: Promovemos una actitud continua de apoyo por el bien común, comprendiendo la situación de todos nuestros grupos de interés, porque proveemos soluciones de servicios esenciales para todos, disponiendo para ello de los recursos necesarios.

#### **8.4 Funciones generales**

Para el desarrollo del objeto mencionado, dicho artículo 3 de los Estatutos Sociales, le asignó a La Previsora S.A. Compañía de Seguros, entre otras, las siguientes facultades:

- a) Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.
- b) Girar, endosar, aceptar, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar en prenda o garantía, o recibir en pago toda clase de títulos valores, o instrumentos negociables.
- c) Dar o recibir dineros en mutuo, con o sin intereses.
- d) Garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos sus obligaciones propias, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.
- e) Con autorización de la Junta Directiva, la Sociedad podrá entrar a formar parte de otras sociedades públicas o privadas; organizar asociaciones o empresas, siempre y cuando los objetivos de las sociedades de que se trate, sean o tengan relación directa con los de la Sociedad,

o fueren necesarias para el mejor desarrollo de su objeto social, así como también suscribir acciones o tomar interés en tales sociedades, asociaciones o empresas.

f) Ejecutar todos aquellos actos, o celebrar todos los contratos relacionados directamente con el objeto social, autorizados por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías de seguros”.

De otro lado, en consideración a lo previsto en los artículos 14 de la Ley 1150 de 2007, parágrafo 1 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y artículo 461 del Código de Comercio, al ser La Previsora una Compañía de Seguros con naturaleza jurídica de Sociedad de Economía Mixta con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, que desarrolla su actividad comercial en competencia con el sector privado nacional, se debe sujetar y regir por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su actividad.

## **9 Historia de la compañía**

La Previsora S.A. Compañía de Seguros fue fundada el 6 de agosto de 1954 bajo el nombre "Compañía de Seguros y Empleados Públicos", con un capital inicial de 2.000.000 de pesos y un objeto social limitado a la celebración de contratos de seguro y coaseguro en los ramos de manejo y cumplimiento.

En 1958, su razón social fue modificada al nombre actual, "La Previsora S.A. Compañía de Seguros". Cuatro años después, en 1962, el Gobierno Nacional le asignó la responsabilidad de contratar todos los seguros relacionados con los bienes del Estado. En 1976, su objeto social fue ampliado para incluir coberturas de vida y accidentes dirigidas a grupos de funcionarios públicos,

asegurando no solo los bienes de la Nación y sus organismos adscritos, sino también los del Distrito Especial, los Departamentos, los Municipios y las entidades económicamente relacionadas con estos.

Con la implementación de la apertura económica y la entrada en vigor de la Ley 45 de diciembre de 1990, se eliminó la obligación de las entidades estatales de asegurar sus bienes exclusivamente con La Previsora S.A., lo que impulsó a la compañía a incursionar en el sector privado y a competir en igualdad de condiciones con otras empresas del ramo.

En 1994, La Previsora adquirió una participación en Seguros Tequendama de Vida, convirtiéndose en accionista mayoritaria el 28 de agosto de 1995, tras un acuerdo con el Banco Popular. Posteriormente, el 6 de septiembre de 1995, Seguros Tequendama Vida adoptó el nombre La Previsora Vida S.A., y en 1999, esta última fue completamente absorbida.

Hoy en día, La Previsora S.A. se posiciona como una de las principales aseguradoras del país, con un portafolio diversificado que abarca seguros generales, patrimoniales y de personas, ofreciendo sus servicios a nivel nacional.

## **10 Conclusiones**

Este trabajo de práctica empresarial permitió un análisis integral del comportamiento del ramo de cumplimiento en el mercado asegurador colombiano, con un enfoque particular en la posición estratégica de La Previsora S.A. A través de la experiencia práctica en el área comercial de la compañía y el análisis de datos históricos, se logró entender la dinámica del mercado.

Los datos estadísticos indican que, aunque el ramo de cumplimiento ha mostrado un crecimiento sostenido en la última década, su desempeño fue negativamente afectado por la pandemia entre 2020 y 2021, con una recuperación posterior a partir de 2022. La Previsora S.A.

mantuvo una posición sólida durante estos años, especialmente en el segmento de entidades estatales, aunque con una participación limitada en otros subramos, como cauciones judiciales y disposiciones legales.

Desde una perspectiva técnica, la compañía demostró eficiencia operativa con índices combinados por debajo del promedio del mercado, lo que evidencia una adecuada gestión de costos y riesgos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la automatización del proceso de cotización, la atención al cliente y la diversificación del portafolio.

En términos generales, la evolución del ramo de cumplimiento para La Previsora S.A. entre 2011 y 2023 revela comportamientos importantes en tres variables fundamentales: las primas emitidas, los siniestros pagados y el índice combinado. Las primas emitidas muestran una tendencia creciente, lo que refleja un fortalecimiento comercial progresivo en el ramo, a pesar de las fluctuaciones macroeconómicas y coyunturales, como la pandemia de 2020. Este crecimiento constante sugiere una consolidación de la compañía en la participación del mercado de cumplimiento, especialmente en sectores como entidades estatales y servicios públicos. En cuanto a los siniestros pagados, el comportamiento es más volátil. Se destacan picos importantes en 2013 y 2019, relacionados con situaciones puntuales como reclamaciones de alto valor por devoluciones de impuestos y siniestros masivos por incumplimientos. En contraste, 2020 muestra una caída pronunciada, atribuida a la disminución de la actividad contractual durante la pandemia. Esta variabilidad evidencia la sensibilidad del ramo frente a factores externos y subraya la importancia de estrategias de prevención y selección de riesgos.

Finalmente, el índice combinado que integra el costo de los siniestros y los gastos operativos frente a las primas presenta una tendencia oscilante, aunque con una leve mejoría en los últimos años. Esto refleja esfuerzos significativos por parte de la aseguradora para mejorar su

eficiencia operativa y la rentabilidad del ramo. Aunque el índice aún supera el 100% en algunos años, comprometiendo la rentabilidad técnica, se observan señales de estabilización hacia 2023.

Estas tendencias permiten concluir que, aunque el ramo de cumplimiento enfrenta desafíos estructurales y coyunturales, La Previsora ha logrado mantener una posición sólida en el mercado. El análisis sugiere continuar fortaleciendo los mecanismos de evaluación de riesgo, ajustar las tarifas según los tipos de póliza y avanzar en el uso de herramientas estadísticas para una toma de decisiones más precisa y eficiente.

## 11 Referencias Bibliográficas

|**Chubb.** (s.f.). *Póliza de seguro de cumplimiento*. Recuperado el 11 de mayo de 2025, de <https://www.chubb.com/co-es/pymes/articulos/poliza-de-seguro-de-cumplimiento.html#:~:text=La%20P%C3%B3liza%20de%20Cumplimiento%20es,continuidad%20del%20negocio%20del%20contratante>

**Díaz, A.** (2012). Los microseguros en Latinoamérica y el Caribe. *Revista Fasecolda*, (70), 29–32.

<https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/download/70/66/133>

**Fasecolda.** (2024). *Panorama de la industria aseguradora 2024*.

<https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2024/09/Panorama-de-la-Industria-Aseguradora-2024.pdf>

**Instituto Nacional de Contadores Públicos (INCP).** (2025, 17 de julio). *DANE revela que la inflación en 2024 fue de 5,2%*.

<https://incp.org.co/publicaciones/infoincp-publicaciones/2025/01/dane-revela-que-la-inflacion-en-2023-fue-de-52/>

**KPMG.** (2020, abril). *COVID-19: ¿Alivio o reto para las aseguradoras?*

<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/co/pdf/2020/04/covid-19-aseguradoras.pdf>

**La República.** (2025, 17 de febrero). *El Dane presenta los resultados del PIB para 2024: Analistas esperan alza entre 1,5% y 2%.*

<https://www.larepublica.co/economia/dane-presenta-los-resultados-del-pib-para-2024-analistas-esperan-alza-entre-1-5-y-2-4064638>

**Previsora Compañía de Seguros Colombia – La Previsora S.A.** (s.f.). *Quiénes somos en Previsora Compañía de Seguros Colombia – La Previsora S.A.* Recuperado de <https://www.previsora.gov.co/>

**Studylib.** (s.f.). *Informe de gestión - Previsora Seguros.* Recuperado el 11 de mayo de 2025, de [https://studylib.es/doc/7317508/informe-de-gesti%C3%B3n---previsora-seguros?utm\\_source=chatgpt.com&p=12](https://studylib.es/doc/7317508/informe-de-gesti%C3%B3n---previsora-seguros?utm_source=chatgpt.com&p=12)

**Superintendencia Financiera de Colombia.** (2023, 9 de junio). *Administración de riesgos y oportunidades climáticas para el sector asegurador* [Documento técnico]. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10089706/normativadocumentos-tecnicos-10089706/>