



**Bogotá D.C., 05 de junio de 2023.**

Honorables Congressistas  
**Comisiones Económicas.**  
**Congreso de la República.**

**Asunto:** Proposición al artículo 2 del **Proyecto de Ley No. 278 de 2023 Senado- 342 de 2023 Cámara "POR LA CUAL SE ADICIONA Y EFECTÚAN UNAS MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN DE LA VIGENCIA FISCAL 2023"**

Con fundamento en la facultad establecida en el artículo 112, 113 y 114 de la ley 5° de 1992, mediante la presente, me permito someter a su consideración una proposición de modificación al artículo 2 del **Proyecto de Ley No. 278 de 2023 Senado- 342 de 2023 Cámara "POR LA CUAL SE ADICIONA Y EFECTÚAN UNAS MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN DE LA VIGENCIA FISCAL 2023"**

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

De acuerdo con lo indicado por la misma compañía; *"En los últimos años, el sector de seguros en Colombia ha realizado grandes avances en transformación digital con el propósito de potenciar la generación de valor social y económico en el país a través del uso estratégico de tecnologías digitales en el sector público y el sector privado. Parte de las apuestas es impulsar la productividad y favorecer el bienestar de los ciudadanos, así como generar los habilitadores transversales para la transformación digital, de tal manera que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la Cuarta Revolución Industrial (4RI); donde, las empresas del sector asegurador han adoptado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa, ofrecer productos y servicios personalizados y mejorar la experiencia del cliente.*

*Este proceso ha sido gradual; inicialmente, las empresas de seguros en Colombia se enfocaron en la automatización de procesos, en la digitalización de documentos y transacciones, lo que mejoró la eficiencia operativa y redujo los tiempos de respuesta. Posteriormente, se incurrió en la adopción de tecnologías avanzadas, como el big data y la inteligencia artificial, para mejorar la toma de decisiones y la personalización de los productos y servicios. Así como en la inclusión de plataformas digitales que permiten a los clientes cotizar y comprar pólizas en línea, lo que ha mejorado la experiencia del cliente y ha advertido la eficiencia en la venta de seguros. Otro aspecto importante ha sido la mejora de la seguridad de la información y la protección de los datos de los clientes, a través de la implementación de medidas de seguridad y el cumplimiento de las normas.*

Carrera 7 No. 8 - 68 Of. 315 Edificio Nuevo del Congreso  
Teléfono: 60 (1) 3823345 / 46 - [laura.fortich@senado.gov.co](mailto:laura.fortich@senado.gov.co)

*Recibido  
Diana's Pante  
5/6/2023  
5:05pm  
Comunicar*



*En este sentido y alineados con el plan estratégico 2022-2026 de Positiva, se hace necesario fortalecer los cinco dominios de la transformación digital (clientes, competencia, datos, innovación y valor), para el cumplimiento de la visión 2026 de ser reconocidos como una aseguradora socialmente responsable que protege la vida de los colombianos con productos y servicios hechos a su medida, mediante alianzas estratégicas y tecnologías de punta que garanticen su sostenibilidad en el tiempo. Lo anterior, a través de la implementación y mejora de capacidades tecnológicas que permitan cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad y que, mejoren la eficiencia operativa, la experiencia al cliente, aumenten la competitividad, reduzcan costos y mejoren la rentabilidad.*

*"Positiva, es una empresa Industrial y comercial del estado en abierta competencia en el mercado asegurador, tenemos la misión de llevar los servicios de aseguramiento a la población colombiana que no tiene acceso; financiando con recursos derivados de la operación del negocio.*

*El ramo con mayor emisión de primas es Riesgos Laborales (RL) con una participación del 77,45% y los ramos de seguros de vida suman 22,55%.*

*Actualmente los ramos foco de la gestión son Riesgos Laborales, Vida Grupo y Accidentes personales, en la suma de estos ocupamos la tercera posición del mercado y en cuanto al total de primas emitidas para el año 2022 cerraron con \$11,5 billones de pesos.*

*En Riesgos Laborales son un vehículo de inclusión al contar con 1'428.811 trabajadores de poblaciones en sectores y actividades vulnerables.*

*No obstante, la encuesta de satisfacción del cliente e intermediarios de Positiva 2021 reflejó que los atributos clave que la Compañía debe fortalecer para la satisfacción de nuestros grupos de interés son:*

- Oportunidad en el cumplimiento de la prestación de los servicios (Expedición, Suscripción, Pago de Siniestros, Prestación de Servicios asistenciales).*
- Calidad y facilidad para acceder a las prestaciones asistenciales.*
- Oportunidad para acceder a los servicios de seguridad y salud en el trabajo.*

*Para garantizar la sostenibilidad de la Positiva en un sector altamente competitivo, onde nuestro competidor directo Suramericana realiza inversiones en promedio anual cercanas a los \$75.000 millones COP1 y, al mismo tiempo ampliar cobertura a poblaciones vulnerables, es necesario fortalecer las capacidades tecnológicas de la Compañía de cara a un sector asegurador que está atravesando un periodo de transición en el cual se deben enfocar los esfuerzos realizados por las compañías en generar confianza, convergencia y transformación.*

*Por lo tanto, se hace necesario garantizar seguimiento y evaluación que permita medir de manera continua la evolución de madurez digital de la Compañía y definir un mecanismo que garantice la vigilancia estratégica a las oportunidades y amenazas en cuanto a transformación digital. Fortalecer la operación de Positiva a través de modelos de analítica que permitan capturar la voz del cliente*



*(oportunidades de mejora, sugerencias e ideas), generar un enfoque innovador y revolucionario a partir de redes sociales que soporte la estrategia digital y la identidad de marca que se quiere reflejar en los resultados de negocio deseados y garantizar que toda iniciativa tecnológica o de innovación sea explorada y evaluada de manera centralizada en la organización a fin de disminuir duplicidad en esfuerzos e inversiones.*

*Lo anterior se ha venido marcando sobre la base de la brecha existente en necesitar un seguro y tener un seguro de cualquier índole, donde la clave para la reducción de esta brecha se encuentra en asociar los seguros con accesibilidad, equidad e inclusión, así como la identificación temprana de alertas y la mejora de toma de decisiones estratégicas gracias a las capacidades tecnológicas y humanas de las compañías.*

*En ese sentido, el sector asegurador debe generar estrategias basadas en los siguientes aspectos, los cuales representan las tendencias de afectación de los seguros en el mundo:*

- 1. Evolución constante de necesidades y preferencias para presentar soluciones personalizadas.*
- 2. Innovación digital direccionada por tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial como lo es la Inteligencia Artificial.*
- 3. Riesgo climático y sostenibilidad corporativa.*
- 4. Recolección y análisis de datos para generar colaboraciones que resulten más allá de la industria misma.*
- 5. Iniciativas disruptivas y transformación digital.*

*Lo anterior como significado de la necesidad de suplir la idea que digitalizar hace referencia a transformar la compañía, donde la premisa principal de la transformación digital "implica integrar tecnologías y soluciones digitales en todas las áreas de un negocio. Este es tanto un cambio cultural como tecnológico, ya que requiere que las organizaciones hagan cambios fundamentales en la forma en que operan y en el modo en que brindan experiencias y beneficios al cliente.*

*La constante evolución del mercado apalancado por las tecnologías genera brechas a nivel competitivo y productivo en el sector, por esto, el plan estratégico 2022-2026 y la hoja de ruta de la compañía están dirigidas a los pilares de: **Confianza, Convergencia y Transformación**. Ahora bien, esta estrategia concretamente en el pilar de Transformación Digital tiene dos dimensiones:*

- 1. **Optimizar y automatizar procesos:** es necesario contar con sistemas de información gobernados por Positiva con eficiencia tecnológica. Para esto es necesario establecer los procesos clave y hacerlos ligeros e integrados y, contar con talento humano con habilidades digitales. Asimismo, es necesario garantizar una oferta omnicanal (fortalecida por Inteligencia*



*Artificial), que le permita a Positiva incrementar su transaccionalidad a nivel digital y fortalecer la estrategia de marketing digital. Así como favorecer el uso de la analítica de datos (internos y externos) y crear experiencias personalizadas para el cliente, mejorando la capacidad de prospección de venta y conocimiento del cliente, a partir del uso de analítica. Por esto, es necesaria la digitalización de la gestión de siniestros a fin de mejorar la rapidez y eficiencia en la respuesta y la digitalización de la gestión de productos y fortalecimiento de plataformas de autoservicio, incluyendo la habilitación 24/7 de los servicios, el uso de asistentes virtuales y la simplicidad en las rutas de compra.*

*De igual forma, es fundamental fortalecer las estrategias de relacionamiento con los clientes a través de herramientas como CRM, que permitan tener fuentes sólidas, centralizadas y fiables de información que permitan la captura y sostenimiento de clientes a través de la articulación de las estrategias comerciales, de marketing y negocios. Así como habilitar las plataformas digitales y un portal web transaccional y centralizado para mejorar la experiencia del cliente y facilitar los procesos de E- commerce omnicanal.*

*Lo anterior, soportado y articulado con sistemas de información que se integren internamente y que permitan la optimización de la Compañía, tanto para la gestión y administración de los productos como lo es el Core de seguros, que automatizará los procesos internos y generará eficiencias en tiempo y recursos; como la centralización de la información en el Gestor Documental, esto finalmente permitirá un incremento en la experiencia del cliente al brindar un servicio eficiente y que se adapte a sus necesidades.*

- 2. Manejo de información:** es fundamental que el gobierno de información, datos y analítica optimice la toma de decisiones. Para esto, es fundamental la implementación de tecnologías de automatización de procesos robóticos (RPA) y la tecnología blockchain en la gestión de reclamaciones, lo que permitirá la reducción de los tiempos de respuesta y mejorar la transparencia en el proceso. En los procesos de seguimiento de siniestros utilizar Blockchain permite realizar un seguimiento seguro y transparente de los siniestros. Cada evento en el proceso de reclamación (por ejemplo, la presentación de la reclamación, la investigación, la resolución y el pago) puede ser registrado en la red Blockchain, lo que permite a los asegurados y a la compañía rastrear el progreso del reclamo en tiempo real y reducir la posibilidad de errores o fraude.

*Debido a esto, se hace necesario establecer estrategias de trabajo como los Data Center Alternos en la Nube para guardar, compilar y proteger todo tipo de información y disminuir los riesgos de pérdidas de datos, así como también garantizar la continuidad de las operaciones y la rentabilidad del negocio. Así como, el reconocimiento de patrones y la minería de datos*



para tratar grandes volúmenes de información a través de algoritmos matemáticos y Blockchain para la seguridad de la información. Herramientas que hacen más robusto el modelo de riesgos y por ende la detección de fraudes, lo que contribuye a la eficiencia y eficacia en la gestión de la Compañía. Complementario al uso de Inteligencia Artificial en servicios de salud a distancia de servicios clínicos de salud y la información de la póliza, la historia de reclamos y el comportamiento del cliente. También en la detección de fraudes en reclamos de seguros, utilizando algoritmos de aprendizaje automático para identificar patrones y comportamientos sospechosos. Y, en el análisis de riesgos de las solicitudes de seguros y las pólizas existentes, utilizando algoritmos de aprendizaje automático para evaluar la probabilidad de prevenir ciertos eventos y establecer precios de pólizas más precisos.

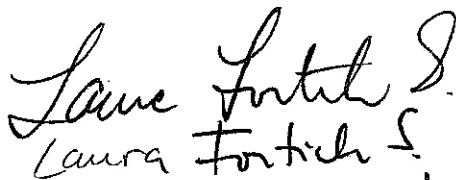
Es por esto por lo que la apuesta estratégica es convertir las capacidades tecnológicas de Positiva en un factor diferenciador en el mercado, para esto, se hace necesario contar con recursos financieros para la transformación digital de la Compañía."

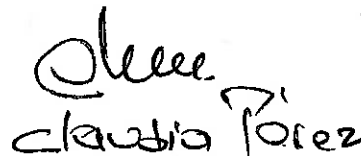
### PROPOSICIÓN

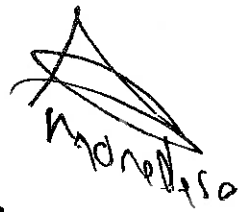
Adiciónese un artículo nuevo al **Proyecto de Ley No. 278 de 2023 Senado- 342 de 2023 Cámara "POR LA CUAL SE ADICIONA Y EFECTÚAN UNAS MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN DE LA VIGENCIA FISCAL 2023"**; el cuál quedará así,

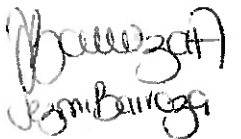
**Artículo nuevo.** Adiciónese el presupuesto de gastos o ley de apropiaciones del Presupuesto General de la Nacional de la vigencia fiscal de 2023 en la suma de **\$202.000 millones COP** al presupuesto de la aseguradora del Estado – Positiva compañía de seguros S.A; los cuales se invertirán en el capital estratégico de Positiva (activos, personas, tecnología y procesos) para la transformación digital; así como avanzar en la transformación digital de Positiva.

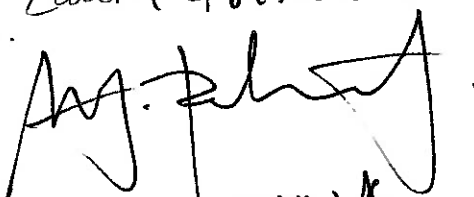
Cordialmente,

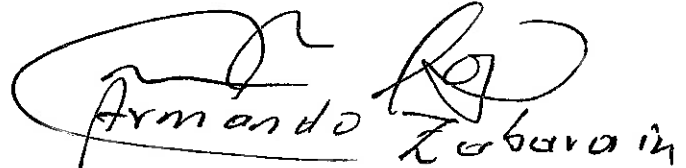
  
Laura Fortich S.

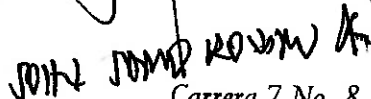
  
Claudia Pérez

  
Mariana

  
Mariana

  
Armando Zabaraín

  
Armando Zabaraín

  
John Jairo Rodríguez

Carrera 7 No. 8 - 68 Of. 315 Edificio Nuevo del Congreso  
Teléfono: 60 (1) 3823345 / 46 - [laura.fortich@senado.gov.co](mailto:laura.fortich@senado.gov.co)