

Comunidades — Suramericana S.A. (2024)

“ Estado: ? Verificado (fuente y datos re-verificados)

Verificado por: Claude — verificación automatizada independiente de fuente

Fecha de verificación: 2026-08-04

Versión: 1.1

Identificación

Campo	Valor
Empresa	Suramericana S.A.
País	Colombia
Ciudad	Medellín
Tamaño	grande
CIU principal	6511
CIU secundarios	N/A
Sector descriptivo	Aseguradora multilatina (seguros de vida, generales, salud y riesgos laborales)

Práctica Documentada

Campo	Valor
Eje ASG	Social
Capítulo(s)	comunidades, estrategia
Título de la práctica	Acompañamiento no asegurador a pymes clientes para mejorar su competitividad y gestión de riesgos

Descripción

Suramericana, a través de su plataforma Empresas SURA, acompaña a las pymes clientes en Colombia y Chile más allá de la venta de pólizas, con servicios de desarrollo empresarial orientados a mejorar su competitividad. El acompañamiento cubre temas de mercadeo, talento humano y gestión financiera, y se complementa con servicios de gestión de riesgos operativos, de salud y laborales.

En 2024 la filial de Colombia impactó a más de 18 mil pymes con formación en mercadeo, talento humano y gestión financiera. En gestión de riesgos en salud y empresariales, la compañía acompañó a cerca de 42 mil empresas mediante 636 mil servicios específicos, y la gestión de riesgos laborales de ARL SURA impactó la competitividad de cerca de 23 mil empresas, incluyendo 19 mil pymes y 3 mil del segmento Gran Empresa y Corporativo.

El informe reporta un efecto directo de esta estrategia sobre la retención de clientes: la fidelización lograda en el segmento pyme a través de estos servicios se ubica en 98.64%, superando en aproximadamente 10 puntos el promedio de la compañía. La práctica muestra cómo convertir la relación comercial con clientes empresariales en un vínculo de desarrollo de capacidades que genera valor para ambas partes.

Dato Verificado

Indicador	Valor	Unidad	Año del dato
Pymes impactadas con formación en mercadeo, talento humano y gestión financiera (filial Colombia)	más de 18,000	pymes	2024
Fidelización de clientes del segmento pyme con servicios de acompañamiento	98.64%	porcentaje (aprox. 10 puntos sobre el promedio de la compañía)	2024
Empresas acompañadas en gestión de riesgos en salud y empresariales	cerca de 42,000 empresas con 636,000 servicios	empresas y servicios específicos	2024
Empresas impactadas por la gestión de riesgos laborales de ARL SURA	cerca de 23,000 (incluye 19,000 pymes)	empresas	2024

“ **Regla:** Solo incluir datos que aparecen textualmente en la fuente citada.

Fuente

Campo	Valor
Tipo de fuente	reporte_integrado
URL	https://suramericana.com/content/uploads/2025/04/suramericana_informe_anual_2024.pdf

Campo	Valor
Título del documento	Informe Anual 2024 – Suramericana S.A. (Informe periódico de fin de ejercicio)
Fecha de publicación	2025-04
Página/sección	pp. 15-16, sección 'Competitividad' (capítulo de capacidades y propuestas de valor)

Relevancia para PyMEs

Campo	Valor
Relevancia directa para PyME	Media
Justificación	La pyme aparece aquí como beneficiaria del modelo, pero el principio —agregar servicios de conocimiento a la oferta comercial para fidelizar clientes— es directamente adoptable por empresas pequeñas de servicios.

Adaptación PyME

El aprendizaje para una empresa pequeña es doble. Primero, como oferente: cualquier pyme de servicios (una agencia, un taller, una comercializadora) puede copiar la fórmula de Empresas SURA agregando a su oferta comercial pequeñas dosis de conocimiento gratuito para sus clientes —una asesoría corta, una guía práctica, un chequeo preventivo— y midiendo si eso mejora la retención, tal como Suramericana mide su 98.64% de fidelización; no requiere inversión, solo empaquetar lo que ya sabe hacer. Segundo, como beneficiaria: si la empresa ya paga una póliza o está afiliada a una ARL, debe preguntar activamente por los servicios de formación y gestión de riesgos incluidos sin costo adicional (capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, diagnósticos de riesgo, cursos de gestión), que muchas pymes desconocen y no utilizan.

Ejemplo de primer paso para una PyME:

“ Llamar esta semana a su aseguradora o ARL y solicitar el listado de capacitaciones y servicios de gestión de riesgos incluidos en su afiliación, y agendar al menos uno para el equipo.

Metadatos de Grafos

Relación	Destino	Notas
PERTENECE_A_SECTOR	65	
APLICA_A_CAPITULO	comunidades	
APLICA_A_CAPITULO	estrategia	

Relación	Destino	Notas
REFERENCIA_ESTANDAR	GRI 203; ODS 8	

Historial

Fecha	Acción	Por
2026-08-03	Creado como borrador	Cowork (Claude)
2026-08-04	Verificado automáticamente contra la fuente citada	Claude (verificador independiente)

Revisión #2
Creado 2026-08-04 04:42:41 UTC por Angelica Diaz
Actualizado 2026-08-04 05:45:21 UTC por Angelica Diaz