



# 2024

---

## Informe de Sostenibilidad

Juntos construimos  
un Porvenir más sostenible



# Informe de Sostenibilidad 2024

## Contenido

1. Contenidos Generales	Pág. 4
2. Nuestro Porvenir	Pág. 8
3. Sostenibilidad	Pág. 24
4. Gobierno Corporativo	Pág. 38
5. Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética	Pág. 48
6. Compras Sostenibles	Pág. 60
7. Crecimiento Rentable	Pág. 66
8. Inversión Responsable	Pág. 74
9. Marca y Reputación	Pág. 86
10. Ciberseguridad e Innovación Digital	Pág. 92
11. Desarrollo del Talento y Excelencia Operacional	Pág. 100
12. Desarrollo Social	Pág. 120
13. Experiencia de Clientes	Pág. 132
14. Gestión Ambiental	Pág. 142
15. Biodiversidad	Pág. 150
16. Aportes en Línea	Pág. 158



# 01

## Contenidos Generales



### 1.1. Mensaje del presidente (GRI 2-22)

#### Estimados afiliados, colaboradores, pensionados, aliados y comunidad en general:

En Porvenir, somos organización que ha sido sinónimo de confianza, liderazgo y compromiso con el bienestar financiero de millones de colombianos. A lo largo de nuestros 33 años de historia hemos demostrado que con trabajo constante, innovación, y un propósito claro, podemos alcanzar resultados extraordinarios para nuestros afiliados y al mismo tiempo contribuir al desarrollo social y económico del país.

Hoy presentamos nuestro quinto informe de sostenibilidad bajo los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative) que recoge nuestros principales logros y retos en esta materia durante el año 2024.

Nos satisface dar a conocer un cierre de año con rendimientos históricos superiores a 25 billones de pesos para nuestros afiliados distribuidos entre pensiones obligatorias, cesantías y pensiones voluntarias. Estos resultados, que juntos hemos alcanzado, nos posicionan como el fondo de pensiones y cesantías número 1 en Colombia.

Por esta razón, en Porvenir trabajamos día a día para asegurar el ahorro de más de 14,8 millones de colombianos, quienes han confiado en nosotros la administración de sus recursos por valor 236 billones de pesos.

En cesantías durante 2024, administramos recursos por más de 10,8 billones de pesos y atendimos 1,8 millones de retiros, de los cuales el 43% se realizaron de manera digital, facilitando así el acceso eficiente a estos ahorros. Asimismo, nuestro fondo de pensiones voluntarias alcanzó un manejo de 6,8 billones de pesos con lo que en Porvenir nos consolidamos como el canal ideal para el manejo pensiones voluntarias.

La sostenibilidad sigue siendo el eje transversal de nuestras acciones. Al cierre del año, cumplimos con nuestra meta de sembrar 39.000 árboles en parques naturales estratégicos para la biodiversidad del país y acompañamos a más de 15.000 adultos mayores en programas de inclusión productiva y emprendimiento. Porvenir también se consolidó como referente en educación financiera, impactando 2.5 millones de colombianos con herramientas prácticas para tomar decisiones informadas en el marco de la reforma pensional.

Estos esfuerzos nos hicieron merecedores de importantes reconocimientos, como el Premio Iberoamericano de Calidad, el Premio mejores prácticas ODS 2024 y el Sello de Sostenibilidad ICONTEC.

Nuestros pensionados son y seguirán siendo nuestra prioridad. En 2024, finalizamos el año con más de 172.000 pensionados, a quienes giramos 1,6 billones de pesos en mesadas pensionales y 2 billones de pesos en devoluciones de saldos, reiterando nuestro compromiso con el bienestar y la tranquilidad financiera de quienes han trabajado toda su vida. Además, el 98% de las pensiones de vejez y el 97% de las de invalidez fueron definidas de manera automática, gracias a la digitalización de nuestros procesos.

La innovación ha sido el motor de nuestra evolución. Por eso, lanzamos nuestro nuevo portal web y ampliamos nuestras capacidades digitales, logrando más de 7 millones de interacciones y facilitando trámites como retiros, consultas y aportes de manera ágil y segura. Además, nuestra asistente virtual Andrea Porvenir se ha convertido en un canal clave para atender las consultas de cesantías y otros servicios, marcando un antes y un después en la manera en que nos conectamos con nuestros afiliados.

En Porvenir asumimos con responsabilidad el reto de adaptarnos al nuevo sistema pensional que entrará en vigor el próximo 1 de julio de 2025. Nos honra haber sido seleccionados por más de 102.000 trabajadores como su Administradora del Componente Complementario de Ahorro Individual (ACCAI), representando cerca del 50% de las afiliaciones de la industria. Este logro refleja la confianza de los colombianos en nuestra experiencia y capacidad para gestionar el ahorro pensional.



Nos hemos preparado con un equipo de más de 200 expertos, desarrollando procesos tecnológicos y herramientas innovadoras para garantizar una transición exitosa bajo el nuevo esquema de pilares. Aunque enfrentamos desafíos regulatorios, continuamos trabajando de manera proactiva para asegurar el mejor futuro para nuestros afiliados y el sistema pensional del país.

Finalmente, en Porvenir, creemos firmemente que el ahorro es el motor del desarrollo social. Por ello, nuestro compromiso para 2025 es claro: ser una compañía digital, sostenible y centrada en el bienestar de nuestros afiliados, pensionados, colaboradores y sus familias.

Gracias por confiar en nosotros, por ser parte de esta gran familia y por permitirnos construir junto a ustedes historias de progreso, bienestar y crecimiento económico para Colombia.

Cordialmente,

Miguel Largacha Martínez  
Presidente Porvenir S.A.

### 1.2. Sobre este informe

(GRI 2-2; 2-3)

Presentamos nuestro quinto Informe de Sostenibilidad, correspondiente a la gestión en términos de desempeño económico, social y ambiental de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. y sus subsidiarias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Este informe reafirma nuestro compromiso con Inuestros grupos de interés, dando continuidad al último informe anual publicado el 30 de marzo de 2024.

(GRI 2-5, 2-4)

La información presentada en este documento ha sido elaborada siguiendo los estándares GRI, los- cuales sirvieron como referencia para su estructuración. Además, el informe cuenta con verificación externa, realizada por BDO, y un seguimiento exhaustivo y riguroso por parte de la Junta Directiva. Cabe destacar que no se presentaron actualizaciones en la información de informes de periodos anteriores ni cambios significativos en nuestra gestión que deban ser reportados

En caso de dudas acerca del contenido presentada en este documento, puede escribirnos a [porvenir@en-contacto.co](mailto:porvenir@en-contacto.co).

**Nota:** Para ver los detalles diríjase al Reporte de verificación de BDO al final del este informe.



# 02

## Nuestro Porvenir

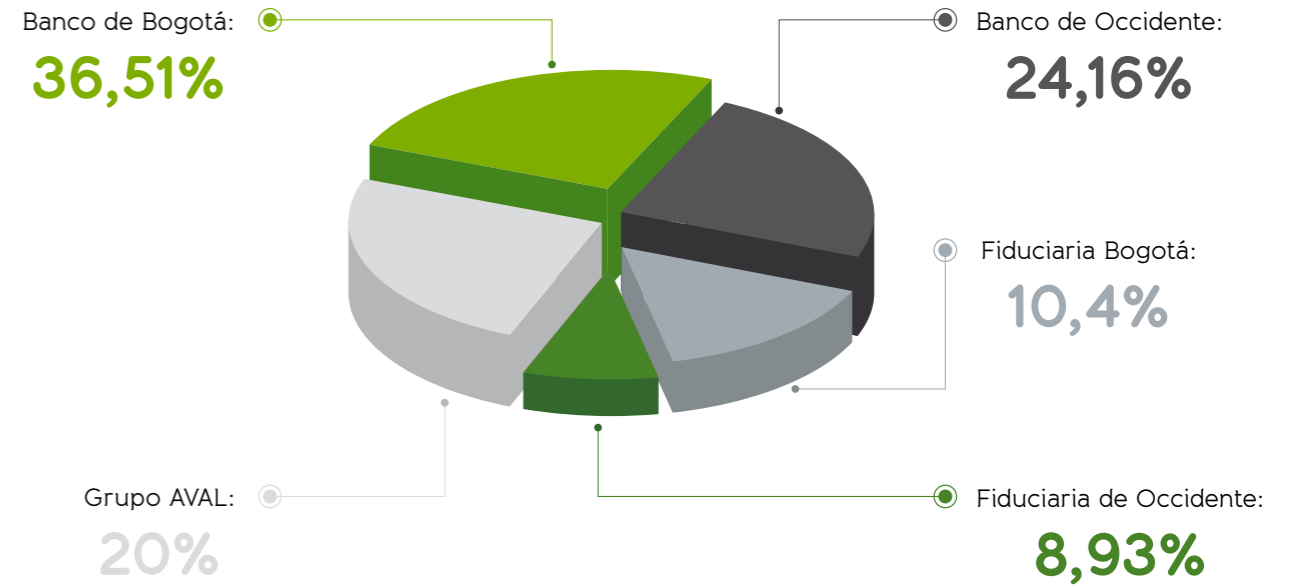


### 2.1. Sobre Porvenir

(2-1) Porvenir es una sociedad anónima colombiana, del género de las sociedades de servicios financieros y de la clase de las administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Porvenir administra un Fondo Voluntario de Pensión, un Fondo de Pensiones Obligatorias y un Fondo de Cesantías. Porvenir hace parte del Grupo AVAL, una de las multinacionales financieras más importantes del país y de la región.

#### Nuestros accionistas



Nos hemos consolidado como una Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías líder en el mercado en número de afiliados y recursos administrados a través de un amplio portafolio.



Como compañía guiamos nuestra actuación basados en nuestra misión, visión, nuestro propósito superior y nuestros principios rectores, a saber:



Nuestros principios rectores:



**Logro:** trabajamos con pasión y excelencia superando las metas propuestas y obteniendo resultados diferenciales que aportan valor a nuestros clientes, contribuyendo al crecimiento del negocio de manera rentable y eficiente en un marco de sostenibilidad.



**Integridad:** somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos y hacemos, basados en principios de sostenibilidad, autonomía, responsabilidad, honestidad, lealtad y transparencia.



**Digital e innovación:** impulsamos el crecimiento de nuestros negocios a partir de la adquisición de capacidades, trabajo en entornos colaborativos, adopción de metodologías ágiles, herramientas digitales y toma de decisiones basadas en datos, que nos aseguran ser referentes en el mercado.



**Experiencia de clientes:** creamos soluciones y propuestas de valor diferenciadas para nuestros afiliados, a partir del diseño de interacciones sencillas, transparentes y cercanas basados en la voz del cliente, del análisis de datos y la mejora continua.



**Responsabilidad:** promovemos entornos de autogestión basados en la confianza, la autodisciplina y el desarrollo permanente que nos permiten establecer la ruta para lograr los objetivos y aportar en el cumplimiento del propósito superior.

Nuestra presencia en Colombia

(2-1; 2-6) Para mejorar la experiencia de nuestros afiliados mediante el acceso ágil a información y servicios presidenciales. Contamos con:



4 regionales



51 oficinas



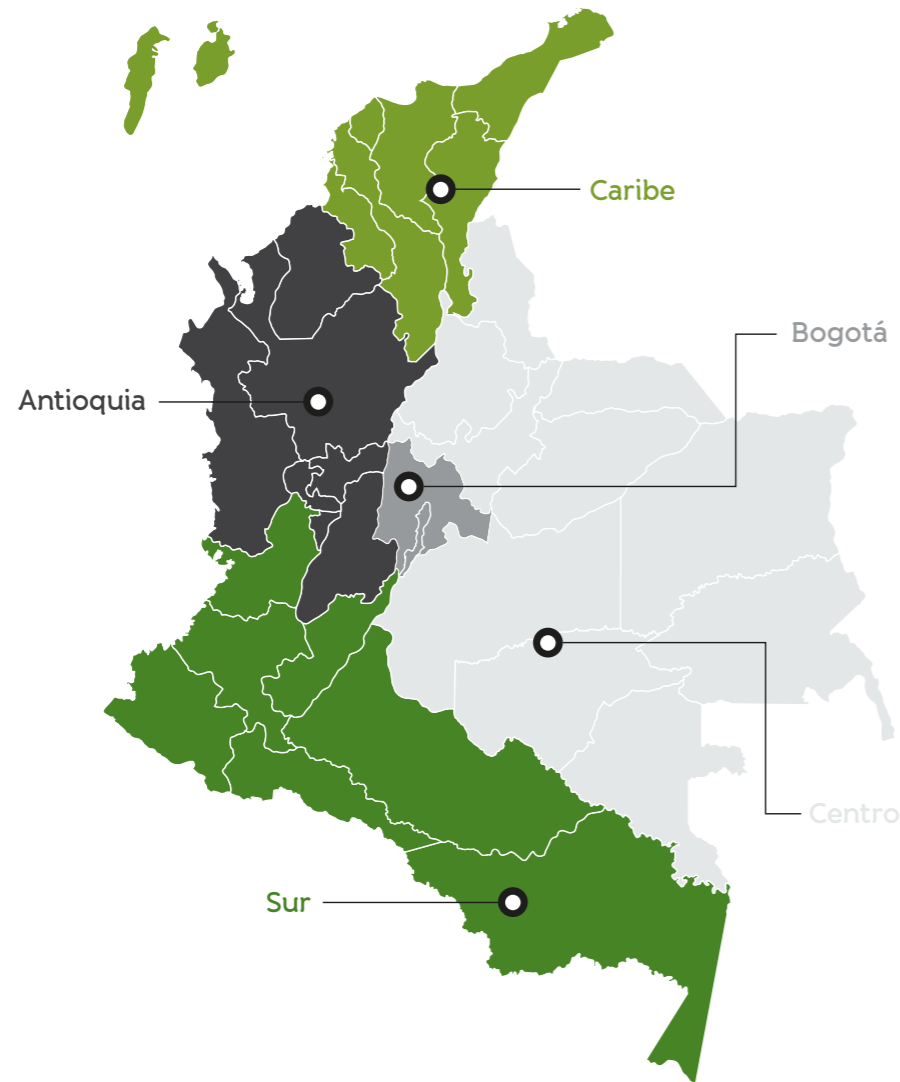
5 módulos bancarios



distribuidos en 24 departamentos

- Cobertura nacional e internacional a través de nuestra línea de atención, chat y WhatsApp.

Nuestra Dirección General, se encuentra ubicada en Bogotá, desde donde gestionamos nuestras operaciones para ofrecer servicio omnicanal de alto nivel y cercanía.



## MEGA 2025

En Porvenir nuestra MEGA 2025 nos permite orientar nuestra gestión hacia una ruta estratégica para el logro de nuestro propósito corporativo. Desde el 2021, hemos trabajado en seis objetivos estratégicos, los cuales, alineados con nuestro objeto social, misión, visión y principios rectores, articulan las acciones de nuestro modelo de negocio.

**Objetivos Estratégicos:**

- Sostenibilidad y reputación:
- Experiencia de cliente superior:
- Innovación y digitalización:
- Rentabilidades competitivas para los afiliados:
- Gestión del riesgo.
- Crecimiento rentable y eficiente.

**Habilitadores de gestión:**

- Atracción y desarrollo del talento excepcional.
- Capacidades digitales y analíticas.
- Excelencia operacional.



- Desarrollamos acciones de impacto ambiental para combatir el cambio climático.
- Trabajamos por una operación ecoeficiente midiendo y compensando nuestras emisiones.



- Aportamos a la educación financiera de los colombianos promoviendo el bienestar financiero y pensional.
- Fomentamos la cultura de deporte y la salud apoyando un equipo de atletas elite y carreras nacionales.
- Promovemos la inclusión productiva del Adulto Mayor a través del emprendimiento y empoderamiento digital.
- Emprendemos acciones que contribuyen al bienestar de nuestros colaboradores.



- Aseguramos la toma de decisiones bajo criterios éticos, responsables y de transparencia.
- Gestionamos nuestra estrategia de Inversión Incorporando principios de inversión responsable
- Fomentamos la cultura de prevención con un modelo integral de gestión del riesgo corporativo.

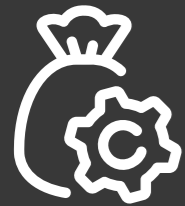




2.2 Porvenir en cifras

Hoy Porvenir genera una diferenciación en el mercado colombiano:

- Nuestra estrategia de inversión se traduce en resultados económicos sólidos:



en 2024, generamos  
**\$25 billones de pesos**  
 en rendimientos para nuestros afiliados



y administramos activos que suman más de  
**\$236 billones de pesos**

Estos logros, combinados con la apuesta por la inclusión y la sostenibilidad, posicionan a Porvenir como parte del motor financiero que contribuye directamente al desarrollo económico y social de Colombia.

Portafolio Porvenir 2023	Pensiones Obligatorias	Fondo de Cesantías	Pensiones Voluntarias
Activos bajo administración	\$ 218,2 Billones	\$ 10,8 Billones	\$ 6,8 Billones
Participación en el mercado	46,94%	48,28%	21,07%
Número de afiliados	11,7 millones	5,7 millones	150 mil
Participación en el mercado	61,2%	55,36%	16,60%

**235,8 billones de activos bajo administración en total**

↓ Líderes en el mercado ↓



2.3 Hitos 2024

Hitos de sostenibilidad 2024

**Compromiso Ambiental: Invertimos en el planeta y tomamos acciones para un futuro sostenible y un Porvenir más ecoeficiente.**



**Huella de Carbono y Conservación:**

- Compensamos el 100% de nuestras emisiones de CO2 (1,942 ton).
- Avanzamos en la siembra de 4,750 individuos vegetales, completando 39.000 árboles y 47 hectáreas de conservación ecológica nivel nacional.
- Cerramos 11 acuerdos conservación ecológica con comunidades locales.

**Política Ambiental:**

- Se creó la política ambiental corporativa que establece lineamientos para el desarrollo de operaciones responsables con el medio ambiente.

**Gestión eficiente de recursos:**

- Mantuvimos nuestra meta de consumo de agua y energía logrando un cumplimiento del 109% y 117% respectivamente.

**Economía Circular:**

- Cumplimos en 106% la reducción de los residuos no aprovechables.
- Gestionamos el 96% de los cartuchos de tóner a través de procesos de remanufactura.



**Desarrollo Social:** Empoderamos con educación financiera, construimos con voluntariado, e incluimos a las personas mayores con emprendimiento.

**Nuevo Portal Web para Nuestros Afiliados:**

- Con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, lanzamos un portal que facilita el acceso a información y servicios esenciales.

**Inclusión del Adulto Mayor:**

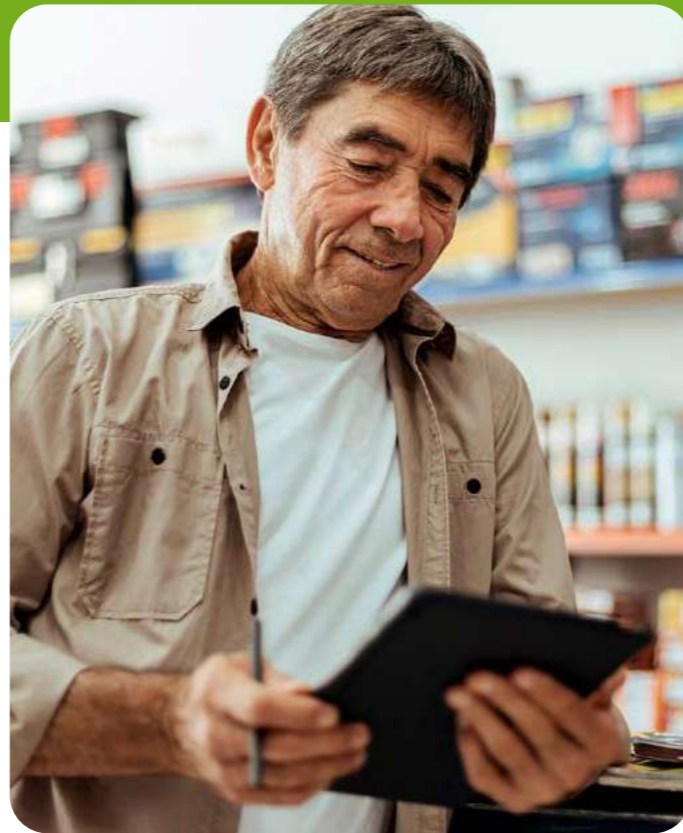
- A través del Observatorio del Adulto Mayor, se apoyó a más de 15,000 personas mayores. Con nuestra plataforma de formación junto a la Universidad del Rosario impulsamos a más de 670 emprendimientos.
- En alianza con empleo.com se gestionaron más de 10,000 postulaciones laborales a través de 499 ofertas y se realizaron talleres de bienestar y empoderamiento digital para 5.140 pensionados.

**Apoyo al Deporte:**

- Más de 102.000 atletas participaron en eventos de atletismo patrocinados por Porvenir, promoviendo la salud y el bienestar.

**Educación Financiera:**

- A través de diversas estrategias digitales alcanzamos 2.4 millones de personas con contenidos educativos.
- Nuestro programa „El Futuro es Ahorra“ impactó a más de 11.700 estudiantes en 17 colegios en 5 ciudades.



**Desempeño Económico:** Invertir con propósito para lograr un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad para el futuro.

**Innovación Sostenible:**

- Porvenir ha invertido en innovación más de U\$50M en tecnología de vanguardia.
- Nuevo Servicio de Historia Laboral Web: Este servicio permite a nuestros afiliados acceder a su historial laboral de manera ágil y eficiente, promoviendo la transparencia y la confianza.
- Gurú: Asistente Virtual Inteligente: Este nuevo recurso ofrece soporte en procesos, productos y servicios, mejorando la atención a nuestros afiliados.

**Inversión Responsable:**

- Participamos en la iniciativa Diálogos por el Clima encaminados a la descarbonización de las inversiones en LATAM.
- Relacionamiento Colaborativo con Asofondos-Deloitte en la creación de una herramienta para evaluar divulgación ASG de emisores, basada en la Circular Externa 031-2022.
- CE 005 de 2024: divulgación de factores ASG en Portafolio Sostenible (Generación Sostenible).

**Gestión de la Reputación:**

- Se logró un ahorro de \$ 38 mil millones en free press y una favorabilidad del 88% en las métricas de reputación.



2.4 Reconocimientos, iniciativas y adhesiones  
(GRI 2-28) Adhesiones



Pacto Global  
Red Colombia

**Pacto Global**

Estamos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas iniciativa que promueve el compromiso de las organizaciones para alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales.



**Principios de Inversión Responsable PRI**

Hacemos parte de esta iniciativa apoyada por las Naciones Unidas con la intención de fortalecer la integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en nuestras decisiones de inversión y oferta de productos de ahorro.



**Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible**

Nos adherimos a este centro de pensamiento empresarial convencidos de que el desarrollo sostenible es el camino para para lograr una mayor rentabilidad, mejorar la calidad de vida de las personas y utilizar racionalmente los recursos naturales.



**Capítulo en Colombia del World Business Council for Sustainable Development**

**Certificación Friendly Biz**



En 2024, obtuvimos la recertificación, la cual nos avala como una compañía con espacios libres de discriminación para clientes, colaboradores y proveedores. Este reconocimiento nos posiciona como una empresa que promueve la equidad, diversidad e inclusión y, a su vez, nos compromete a continuar implementando acciones que busquen la inclusión en todas sus dimensiones.



**Sello de Educación Financiera**

Por tercer año consecutivo, recibimos este importante reconocimiento, reflejando nuestro compromiso por promover la educación financiera entre nuestros afiliados.





#### Reconocimientos:

- Porvenir ha sido galardonado con el **reconocimiento Oro en la V Edición del Premio a las Mejores Prácticas ODS 2024**, otorgado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad).
- **Premios Latam Digital: ganamos en dos categorías:** Mejor Transformación de la Cultura Digital Empresarial y Mejor Estrategia en Experiencia al Cliente Mejorada, reafirmando nuestro liderazgo en el ámbito digital.
- **Reconocimiento de la ANDI:** Nos enorgullece ser la AFP con la valoración más alta en su Ranking de Innovación, lo que demuestra nuestra capacidad para adaptarnos y evolucionar.
- **Sello de Sostenibilidad ICONTEC en categoría platino:** destacando la **Gestión Ambiental** de Porvenir, la cual incluye la medición y compensación de huella de carbono y la gestión eficiente de recursos, la **Gestión Social**, resaltando el compromiso con la educación financiera, la diversidad, la equidad y la inclusión del adulto mayor y la dimensión de **Gobernanza y Económica**, donde Porvenir sobresale por sus prácticas de buen gobierno corporativo, la incorporación de criterios de sostenibilidad en los procesos de compras, el manejo responsable de datos y su enfoque en la transparencia.
- **En el ranking de Brandvalorum** de las marcas colombianas más valiosas de 2024 Porvenir ocupó el lugar No. 13.

- **Reconocimiento Xposible:** Fuimos reconocidos con el galardón Xposible de Colsubsidio en su sexta edición, gracias a nuestro proyecto Observatorio para el Emprendimiento y Empleabilidad y del Adulto Mayor (OEEA). Este reconocimiento no solo reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad, sino que también nos posiciona como la tercera empresa en Colombia en recibir este honor por segunda vez con un proyecto distinto, destacando nuestra dedicación continua a generar impactos positivos en la sociedad.
- **Reconocimiento Empresa Sostenible:** CECODES nos otorgó este distintivo por nuestro trabajo en la reducción de las desigualdades con enfoque empresarial.
- **Kaizen Awards 2024:** Obtuvimos el primer lugar en la categoría Crear Valor al Cliente y al Consumidor.



# 03

## Sostenibilidad



### 3.1 Porvenir y su compromiso con la sostenibilidad

**Nuestro compromiso con la Sostenibilidad:**  
Nuestro modelo de acciones en favor de la sociedad y el medio ambiente:



En Porvenir, nuestro compromiso con los colombianos se extiende a lo largo de todas las etapas de la vida, buscamos generar bienestar desde la juventud hasta la vejez a través del ahorro. Este compromiso en el eje de nuestro modelo de sostenibilidad, que integra criterios

ambientales, sociales y de gobernanza. Durante 33 años de historia, nos hemos posicionado no solo como líderes en la administración de fondos, sino también como agentes de cambio que promueven la transformación social y económica del país.



**Modelo de Sostenibilidad Porvenir**

El modelo de sostenibilidad que rige nuestra gestión se fundamenta en cuatro dimensiones: Gestión Ambiental, Desarrollo Social, Gobierno Corporativo y Desempeño Económico. Cada una de estas dimensiones no solo responde a un a gestiones propias de nuestra operación, sino que se traduce en acciones concretas que generan valor compartido tanto para nuestros afiliados como para la sociedad en general.

Asimismo, el modelo cuenta con seis habilitadores que permiten la gestión de grupos de interés: la comunicación y capacitación, el gobierno de la sostenibilidad, la alineación con la estrategia corporativa, la adhesión a estándares Internacionales y el seguimiento y reporte.

A continuación, enlistamos las dimensiones y temas materiales por dimensión con su respectiva descripción:



**Gestión Ambiental**

**Dimensión:**

**Gestión ambiental:** Desarrollamos iniciativas y acciones que nos permitan tener una operación más responsable con el planeta a través del uso adecuado de los recursos naturales.



**Asuntos:**

- **Cambio climático:** Medimos y evaluamos los impactos ambientales generados por emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero)
- **Responsabilidad ambiental:** Implementamos prácticas de prevención y reparación de los daños medioambientales.



**Desarrollo Social**

**Dimensión:**

**Desarrollo social:** Contribuimos positivamente al desarrollo y bienestar de los grupos de interés a través de la promoción del ahorro y la generación de valor compartido.



**Asuntos:**

- **Inclusión:** Mitigamos condiciones de desigualdad de grupos sociales históricamente excluidos.
- **Responsabilidad social:** Realizamos acciones conscientes que promueven el bienestar y la participación social.
- **Desarrollo del talento:** Maximizamos el potencial de los colaboradores mediante formación y desarrollo de habilidades y conocimientos.
- **Experiencia de clientes:** Mejoramos la captación, retención y vinculación con los clientes, buscando mejorar la rentabilidad. Fidelización.





**Gobierno Corporativo**

**Dimensión:**

**Gobierno corporativo:** Honramos la confianza que los colombianos desde una perspectiva integral que incluye aspectos no financieros en la toma de decisiones empresariales.



**Asuntos:**

- **Buen Gobierno:** Garantizamos transparencia y responsabilidad en dirección y gestión de riesgos de la compañía
- **Ética:** Promovemos conductas éticas en todas las operaciones.
- **Compras sostenibles:** Adquirimos bienes y servicios con criterios ASG.
- **Asuntos regulatorios:** Cumplimos con la regulación que rige el funcionamiento de la compañía.



**Desempeño Económico**

**Dimensión:**

**Desempeño económico:** Respaldamos las metas de ahorro de nuestros grupos de interés, procurando el crecimiento sostenible y la generación de valor compartido.



**Asuntos:**

- **Inversión responsable:** Consideramos el impacto de las inversiones en las decisiones de gestión.
- **Valorización de marca:** Evaluamos la reputación y reconocimiento de la marca como ventaja competitiva.
- **Ciberseguridad:** Garantizamos la protección de los sistemas de información y redes de la compañía.
- **Crecimiento rentable:** Brindamos beneficios a los grupos de interés mediante la rentabilidad del negocio.



**Comunicación**

**Habilitadores:**

Son herramientas transversales que permiten y promueven la gestión efectiva del modelo de sostenibilidad.

Nuestro objetivo es transmitir información sobre nuestra gestión de sostenibilidad a través de estrategias como el noticiero de sostenibilidad, boletín de sostenibilidad, ampliación de comunicaciones con nuestros aliados y participación en eventos de sostenibilidad.



**Capacitación**

Proporcionamos conocimientos en torno a la sostenibilidad mediante la capacitación a áreas gestoras y colaboradores de la compañía.



**Gobierno de la Sostenibilidad**

Gestionamos la sostenibilidad y el principio de transparencia por medio del informe de sostenibilidad en metodología GRI, la ejecución de comité de gestores, el reconocimiento de buenas prácticas en sostenibilidad y el informe de sostenibilidad a junta directiva.



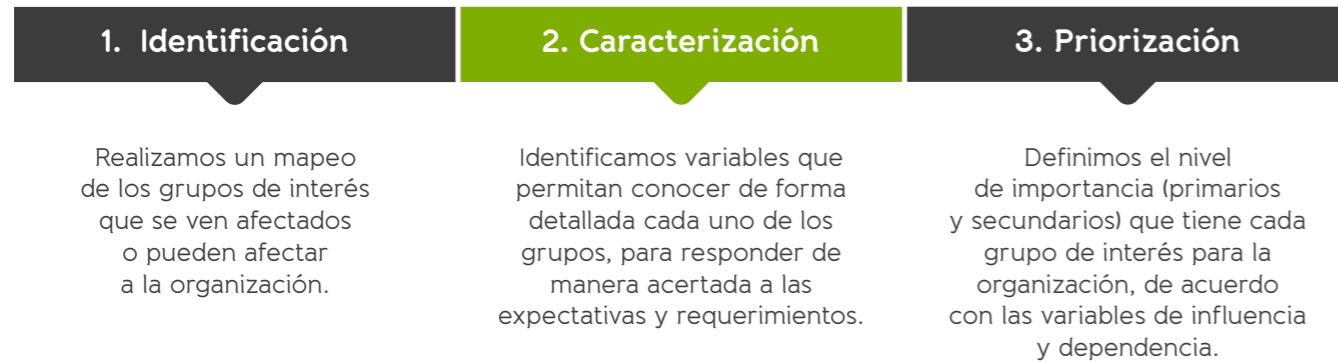
**Estándares y lineamientos**

Buscamos el fortalecimiento del modelo de sostenibilidad a partir de la maduración de nuestro nivel de madurez y la alineación a estándares y reportes internacionales.

### 3.2 Relacionamiento con grupos de interés (GRI 2-29)

En Porvenir construimos relaciones de largo plazo como base para generar valor y permanecer en el tiempo. Hemos construido una caracterización y conocimiento para la articulación con nuestras partes interesadas. Nuestro equipo directivo define los lineamientos para relacionarnos con nuestros grupos de interés con estrategias diferenciadas que responden a sus necesidades y expectativas.

Hemos realizado un ejercicio de identificación, caracterización y priorización de nuestros grupos de interés, con el objetivo de conocerlos mejor y diseñar estrategias diferenciadas para nuestro relacionamiento, así como el fortalecimiento de la información que les brindamos y la recepción de sus opiniones:



#### Ruta de actualización del modelo de sostenibilidad

#### Expectativas Grupos de Interés

En Porvenir, entendemos que la gestión estratégica de los grupos de interés es esencial

para fortalecer nuestro modelo de sostenibilidad. Por ello, utilizamos el mapa de influencia y niveles de Interés para priorizar, orientar y gestionar de manera efectiva sus expectativas e intereses.



#### Vision y expectativa de grupos de interés



#### Metodología del Mapa de Influencia

Basados en la **matriz de partes interesadas**, identificamos:

- Descripción, **necesidades y expectativas de los asuntos priorizados.**
- **Nivel de impacto en nuestras operaciones.**
- Complementamos con los resultados de **Jaime Arteaga**, enfocándonos en:
- **Reputación, marca y relevancia** de los grupos priorizados.

**Segmentamos según influencia e interés:** monitorear, informar, administrar de cerca y mantener satisfechos.

Priorizamos la **construcción de confianza** y la **generación de impacto positivo**, consolidando nuestro compromiso con la sostenibilidad.



Nuestros grupos de interés



Canales de comunicación

En Porvenir nuestro objetivo es continuar construyendo una relación de confianza con nuestros afiliados, pensionados, proveedores, empleadores, colaboradores y sociedad en general. En nuestra tarea de fortalecer la transparencia y garantizar que los grupos de interés sean considerados en la toma de decisiones de Porvenir, toda la compañía y equipo directivo define los lineamientos de relacionamiento con estrategia, canales de comunicación y espacios de relacionamiento que responden a sus necesidades y expectativas.

Todos los colaboradores de Porvenir han realizado un ejercicio de identificación y priorización de los grupos de interés para así continuar construyendo una relación basada en la confianza y transparencia.

En un trabajo conjunto con cada una de las áreas responsables del relacionamiento hemos mapeado los canales de diálogo existentes, evidenciando así las principales temáticas y expectativas de cada grupo, frente a las cuales desplegamos acciones que son descritas en los distintos capítulos del presente informe.



- Revista corporativa - Anual
- Correo electrónico corporativo - Diario
- Intranet corporativa Zona Vita - Diario
- Pantallas digitales - Diario
- Instagram privado - A demanda
- Grupo de WhatsApp interno - A demanda
- Boletines - Semanal
- Correos de Presidencia - A demanda
- Desayunos colaboradores y líderes - A demanda
- Encuentro de líderes- Trimestralmente



- Canales de servicio presenciales y Web
- Móvil
- APP Porvenir
- Andrea asistente virtual
- Audio respuesta
- Chat
- Correo electrónico
- Punto de atención rápido
- Extractos pensionales
- Boletín pensionados - Trimestral
- Webinars de emprendimiento digital
- Programa Reto 21 - Mensual
- Bingo pensionados fin de año - Anual
- Comunidad "Disfrutando tu Porvenir"





**Proveedores y empleadores**

- Correo electrónico – A demanda
- Comunicados directos – semanal
- Página web proveedores – A demanda
- Encuesta – anual
- Capacitación en sostenibilidad- Anual
- Webinars formación empresarial- A demanda
- Boletín planes empresariales- Trimestral



**Opinión pública y sociedad**

- Comunicados de prensa
- Ruedas de prensa
- Encuentros uno a uno
- Eventos
- Streamings
- Entrevistas

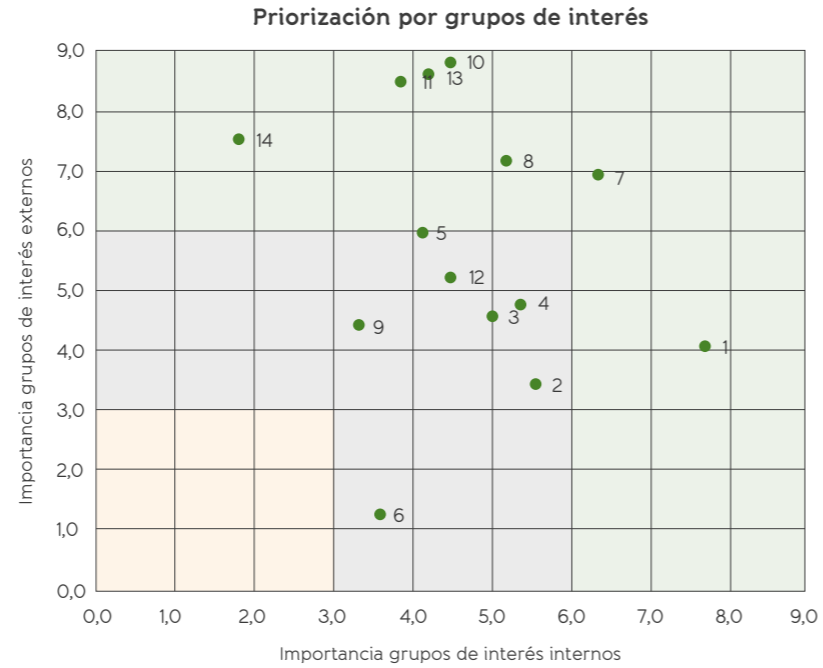
**3.3 Materialidad (GRI 3-1)**

Con el fin de fortalecer nuestro modelo de sostenibilidad, uno de los objetivos estratégicos para el año 2023 fue llevar a cabo la actualización del modelo de sostenibilidad, lo cual implicó la actualización de la materialidad y la redefinición

de asuntos materiales e indicadores de reporte en concordancia con los nuevos asuntos y temas materiales.

La actualización de la materialidad fue desarrollada bajo las siguientes fases:

Análisis de materialidad			
Fase 1 Análisis de fuentes de información	Fase 2 Determinar variables de calificación	Fase 3 Visión de grupos de interés	Fase 4 Priorización y validación de temas materiales
<p>Con el objetivo de comprender el contexto operacional y sectorial, utilizamos como referencia 127 temas relacionados con la gestión de sostenibilidad a nivel global. Identificamos los más relevantes según los lineamientos o estándares ASG, lo que nos permitió comprender los diferentes impactos y obtener una lista preliminar de temas relevantes para ser validada con los grupos de interés.</p>	<p>Establecimos una calificación que determinó el nivel de importancia de cada tema para la validación con grupos de interés externos e internos.</p> <p><b>Importancia alta:</b> Relevante para el 80% o más todos los estándares o lineamientos y por ende de alto impacto para el negocio y grupos de interés.</p> <p><b>Importancia media:</b> Relevante para al menos el 50% de los estándares o lineamientos.</p> <p><b>Importancia baja:</b> Temas relevantes para menos del 50% de estándares o lineamientos.</p>	<p>En esta fase, involucramos a los grupos de interés con el objetivo de identificar su perspectiva frente a los temas potencialmente materiales para la compañía. Para lograrlo, realizamos un análisis del contexto sectorial desde la perspectiva de Grupo aval, un benchmarking de aspectos gestionados por la compañía y los desafíos asociados.</p> <p>Lo anterior, nos permitió comprender los impactos para la compañía, además consideramos los resultados de la encuesta de percepción y los aspectos relacionados con los temas previamente definidos.</p>	<p>Nos reunimos con el equipo de gestores de la compañía, que abarca 20 áreas estratégicas y con un panel de expertos.</p> <p>Como resultado de estas reuniones, los líderes priorizaron los temas en categorías de prioritarios, relevantes y emergentes. De este modo, definimos 14 temas relevantes en materia medioambiental, de desarrollo social, gobierno corporativo y desempeño económico.</p>
<p>Lineamientos o estándares nacionales y/o internacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dow Jones Sustainability Index</li> <li>• Estándares GRI                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• CECODES</li> <li>• IISP</li> <li>• SASB</li> <li>• TCFD</li> </ul> </li> <li>• Pacto Global                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRI</li> </ul> </li> </ul>			



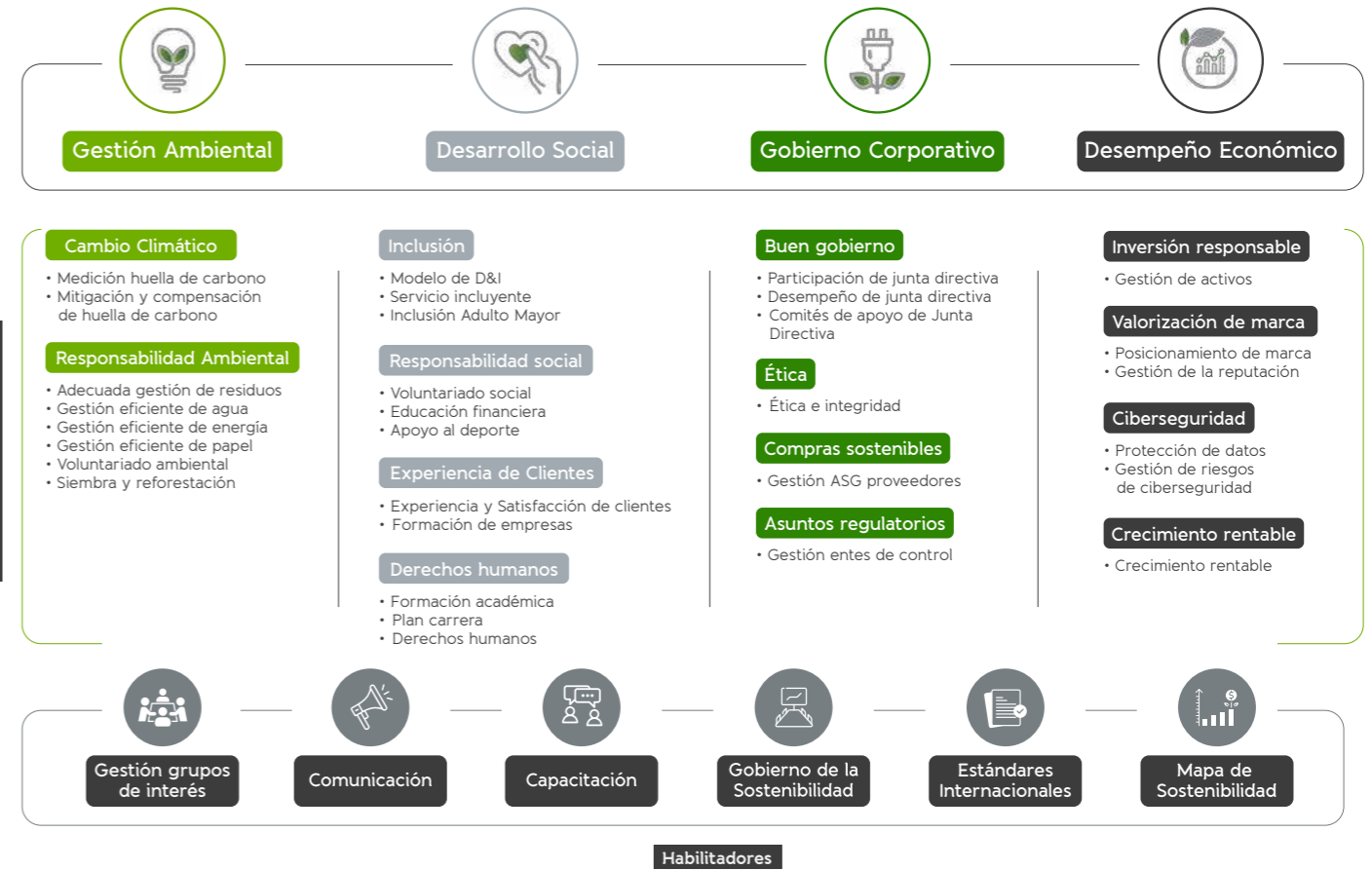
Utilizando todos los insumos recopilados en las fases anteriores, construimos una matriz de materialidad corporativa quedando así:

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Prioritarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10. Asuntos regulatorios</li> <li>13. Marca y reputación</li> <li>11. Inversión responsable</li> <li>1. Cambio climático</li> <li>14. Ciberseguridad</li> <li>7. Buen gobierno</li> <li>8. Ética</li> </ul> | <p><b>Relevantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Responsabilidad social</li> <li>2. Responsabilidad ambiental</li> <li>4. Derechos humanos</li> <li>12. Crecimiento económico</li> <li>3. Inclusión y diversidad</li> <li>6. Desarrollo profesional</li> <li>9. Compras sostenibles</li> </ul> |
|---|--|

Tras la actualización de la materialidad, llevamos a cabo sesiones uno a uno con los gestores. Durante estas sesiones, se redefinieron los indicadores, estableciendo 65 indicadores de gestión y 17

indicadores en habilitadores. Estos últimos son herramientas transversales que posibilitan y fomentan la gestión efectiva de nuestro modelo.

(GRI 3-2)  
Lista de temas materiales





# 04

## Gobierno Corporativo



### 4.1. Buen gobierno (GRI 3-3)

En Porvenir, el Buen Gobierno Corporativo es fundamental en la relación con nuestros grupos de interés, al fomentar confianza y solidez corporativa, y aportar al desarrollo y creación de valor en todos nuestros segmentos y servicios. Además, nos permite garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, la transparencia de los procesos, el desempeño adecuado y la gestión eficiente de los órganos de administración, así como la correcta y eficaz divulgación de la información corporativa a los diversos sectores de interés. El marco estratégico de nuestra gestión está dado principalmente por el Código de Buen Gobierno Corporativo, complementado por los Estatutos de la Sociedad, el Manual Nuestra Gente Porvenir y el Manual de Inversiones, los cuales pueden ser consultados en nuestra página web. Esto define la forma en la que se toman las decisiones dentro de la organización, y son de estricto cumplimiento para todos los administradores y colaboradores de la compañía.

Por otra parte, el Gobierno Corporativo facilita la comunicación efectiva de los principios, valores, objetivos y planes estratégicos de la Compañía, tanto a nivel interno como externo.

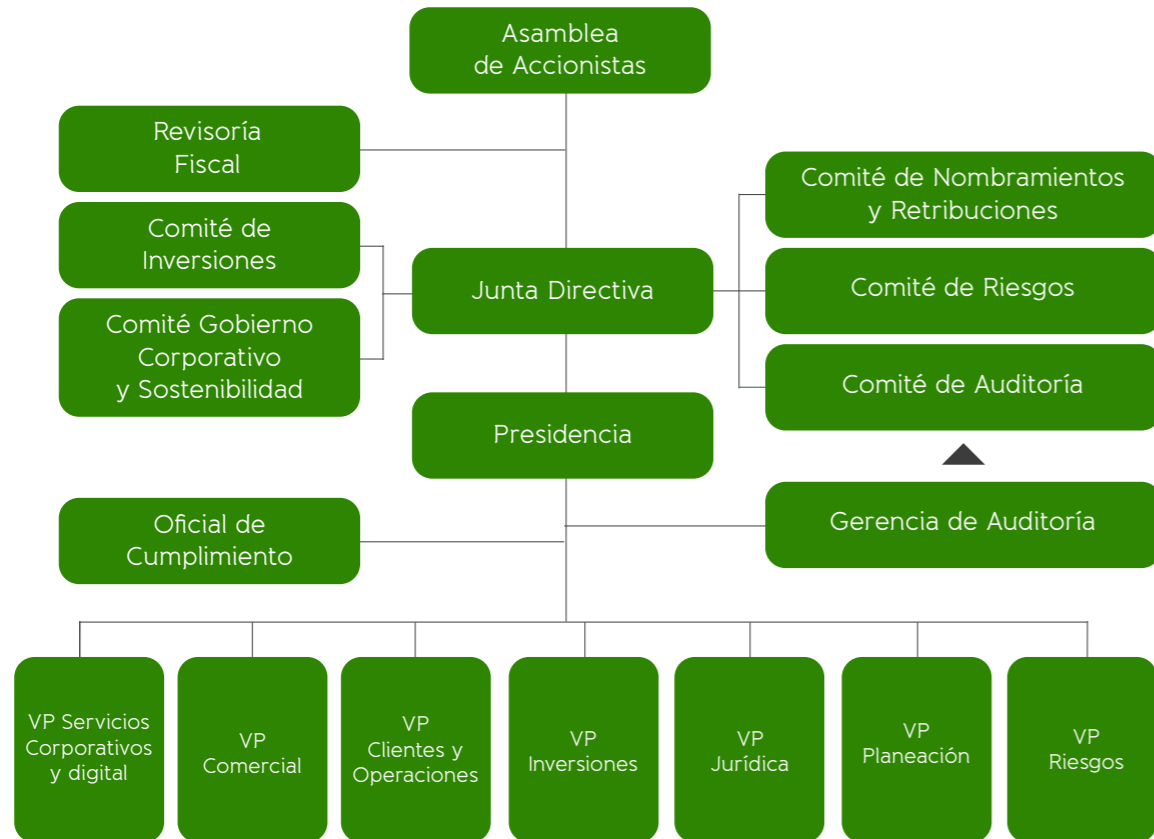
4.2. Así lo gestionamos

En Porvenir contamos con una estructura organizacional sólida, acompañada de procesos claramente definidos que orientan nuestra toma de decisiones. La gestión de estos temas enmarca las relaciones de la Administración con la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, la Alta Dirección y otros grupos de interés, tanto corporativos como externos.

Esto nos permitió garantizar el desarrollo adecuado de nuestro objeto social y la generación de valor conforme a las expectativas de nuestras partes interesadas.

(GRI 2-9)

La estructura por la que se rige el Gobierno Corporativo de Porvenir es la siguiente:



Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Porvenir es el órgano superior dentro de nuestra estructura de gobierno. Además de ser el principal espacio de divulgación oficial de información por parte

de la Administración, es un escenario clave para la supervisión de las decisiones y actividades de la Junta Directiva, así como de los principales acontecimientos de nuestra operación.

La Asamblea General de Accionistas está integrada por los accionistas, reunidos conforme a las condiciones establecidas en los estatutos y la normativa vigente. En el ejercicio de sus funciones, desempeñó, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Supervisar las funciones de la Administración de la Compañía.
- Aprobar los estados financieros de la Sociedad.
- Definir la disposición de reservas.
- Decretar la distribución de utilidades y aprobar reformas a los estatutos sociales.
- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le correspondiera.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir, como máximo órgano de gobierno, está conformada por 16 miembros: ocho principales y ocho suplentes personales, nombrados por la Asamblea General de Accionistas, la Asamblea de Afiliados al Fondo de Pensiones Obligatorias y la Asamblea de Afiliados al Fondo de Cesantías.





(GRI 2-10)

Todos los miembros contaron con voz y voto, salvo los representantes de los afiliados al Fondo de Pensiones Obligatorias, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley 100 de 1993. La designación de sus integrantes se realizó de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas nombró cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes.
- La Asamblea General de Accionistas designó un (1) representante principal y su suplente.
- La Asamblea de Afiliados a los Fondos de Pensiones Obligatorias eligió un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- La Asamblea de Afiliados al Fondo de Cesantías designó un (1) miembro principal y su suplente.

### Miembros de la Junta Directiva de Porvenir S.A:

\*a 31 de diciembre de 2024

Principales	Antigüedad	Suplentes	Antigüedad
Alejandro Augusto Figueroa Jaramillo	34 años	Luis Fernando Pabón Pabón	4 años
César Prado Villegas	27 años	Rafael Arango Calle	33 años
Efraín Otero Álvarez	7 años	Ignacio Zuloaga Sevilla	20 años
Mauricio Santa María Salamanca	5 años	Arturo Zuluaga Machado	30 años
Carlos Ernesto Pérez Buenaventura	5 años	Douglas Berrio Zapata	3 años
Augusto Solano Mejía	4 años	Ana Isabel Gómez Córdoba	1 años
Miguel Ignacio Gutiérrez Navarro	7 años	Luz Magdalena Salas Bahamón	1 años
Maria Luisa Mesa Zuleta	22 años	Gloria Margarita Rodríguez Uribe	1 año

(GRI 2-11)

El presidente de la Junta Directiva, César Prado Villegas, no es un alto ejecutivo de la Organización y, por consiguiente, sus funciones son independientes del presidente de la Organización.

(GRI 405-1)

Nuestra Junta Directiva está integrada por 16 miembros:



12 hombres



4 mujeres

con edades entre los 45 y 83 años.

Cada uno aporta una sólida experiencia y una trayectoria destacada en roles ejecutivos, lo que enriquece nuestra visión estratégica a través de la diversidad cultural y generacional.

(GRI 2-12, GRI 2-13)

La Junta Directiva de Porvenir desarrolla las siguientes funciones estratégicas para garantizar el buen funcionamiento del gobierno de nuestra organización:

- Crear los comités necesarios para el desarrollo eficiente de sus funciones, dejando constancia de ello en los manuales y normas internas.

- Designar y remover al Presidente, a los representantes legales y al secretario de la Compañía.
- Convocar a la Asamblea General de Accionistas.
- Deliberar sobre los asuntos sometidos a su consideración por el Representante Legal de la entidad.
- Presentar semestralmente a la Asamblea de Accionistas un informe detallado que incluye cuentas, balances, inventarios, prospectos de desarrollo e inversiones de utilidades.
- Aprobar y actualizar el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como otros códigos de conducta de la Sociedad.
- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y otros sistemas de control.
- Supervisar la debida diligencia de la organización y otros procesos clave para identificar y mitigar los impactos económicos, ambientales y sociales de la Compañía.
- Promover la participación activa de los grupos de interés en la gestión de la organización.

**Comités de apoyo de la Administración y la Junta Directiva**

(GRI 2-9)

Así mismo, en Porvenir contamos con comités de apoyo para la Administración y la Junta Directiva, a saber:



Comité	Objetivo	Miembros
<b>De apoyo a la Junta Directiva</b>		
Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de las políticas de buen gobierno, sostenibilidad y responsabilidad social.</li> <li>Promover el acceso completo, veraz y oportuno de los accionistas a la información</li> <li>Apoyar a la Junta Directiva en la administración de los conflictos de interés.</li> </ul>	<p>Miguel Ignacio Gutiérrez Navarro</p> <p>Maria Luisa Mesa Zuleta</p> <p>Luis Fernando Pabón Pabón.</p>
<b>De apoyo a la Administración</b>		
Comité de Nombramientos y Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar en decisiones relacionadas con nombramientos, remuneración y remoción del Presidente, los Vicepresidentes y los representantes legales de la Compañía.</li> </ul>	<p>Alejandro Augusto Figueroa Jaramillo</p> <p>Luis Fernando Pabón Pabón.</p>
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creado para dar cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica</li> <li>Evaluar y mejorar el Sistema de Control Interno (SCI), así como supervisión de auditorías internas y externas.</li> </ul>	<p>Efraín Otero Álvarez</p> <p>Douglas Berrio Zapata</p> <p>Gloria Margarita Rodríguez Uribe</p>
Comité de Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir las clases de activos a invertir por cada tipo de fondo administrativo</li> <li>Gestionar los conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión.</li> <li>Establecer las condiciones que deben cumplir los títulos y/o valores y los emisores de las inversiones tanto en pensiones obligatorias, cesantías y pensiones voluntarias.</li> </ul>	<p>Mauricio Santa María Salamanca</p> <p>Carlos Ernesto Pérez Buenaventura</p> <p>2 asesores externos independientes, Presidente y el Vicepresidente de Inversiones.</p>
Comité de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar y controlar los riesgos inherentes a la actividad de inversión, incluyendo riesgos financieros, de mercado, liquidez, lavado de activos y operacionales, buscando una mayor seguridad para los recursos.</li> </ul>	<p>Rafael Arango Calle</p> <p>3 asesores externos independientes, y el Vicepresidente de Riesgos</p>

(GRI 2-14, 2-17)

La Junta Directiva de Porvenir delegó en el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización en la economía, el ambiente y la sociedad. Como parte de esta gestión, el Comité recibe de manera semestral un informe por parte del equipo de Mercadeo donde se exponen las gestiones y avances en materia de sostenibilidad. Los miembros de este Comité realizan aportes y plantean desafíos con el propósito de impulsar a la Compañía para el desarrollo de las estrategias y proyectos sociales, ambientales y de buen gobierno.

Este informe también es presentado ante la Junta Directiva, garantizando un seguimiento riguroso a nuestras estrategias de sostenibilidad. Finalmente, con carácter informativo, se compartió con la Asamblea General de Accionistas, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua en materia de sostenibilidad.

(GRI 2-18)

Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno. Desde el 2022, en Porvenir hemos llevado un proceso de evaluación de la Junta Directiva que nos permite identificar oportunidades de mejora para la evolución y optimización de la gestión tanto de este órgano como de sus comités. Esta se lleva a cabo cada dos años y el último puntaje obtenido fue de 9.6 puntos.

Adicionalmente, estamos en proceso de implementación de una autoevaluación por parte de los miembros de la Junta Directiva.

**Conflictos de interés**

(GRI 2-15)

En Porvenir trabajamos activamente en la identificación, prevención y mitigación de conflictos de interés, irregularidades y cualquier situación que pueda comprometer el clima ético de la organización. En este sentido, la Junta Directiva desempeña un rol fundamental en la detección, gestión y divulgación de posibles conflictos de interés, adoptando las medidas necesarias para prevenir su materialización y asegurar una gestión ética y transparente.

Como parte de este compromiso, establecimos lineamientos específicos en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo para regular la actuación de la Junta Directiva y, en caso de ser necesario, de la Asamblea de Accionistas. Asimismo, el Comité de Riesgos se encarga de monitorear y evaluar los posibles riesgos en nuestros portafolios de inversión, en línea con las políticas internas y marcos regulatorios vigentes, garantizando la protección de los intereses de nuestros afiliados e inversionistas en el mercado financiero y de valores.



Uno de nuestros principales objetivos es de mantener nuestra reputación como una empresa sólida y confiable, plenamente consciente de su responsabilidad social y empresarial. Para ello, promovemos una gestión basada en la honestidad, la equidad, la legalidad y la transparencia. En este marco, implementamos el Manual de la Actividad de Asesoría para Pensiones Voluntarias, con el propósito de gestionar de manera activa las posibles situaciones irregulares mediante un proceso estructurado de identificación, administración y control de conflictos, asegurando una asesoría íntegra y confiable.

(GRI 2-16)

En cuanto a la comunicación de inquietudes críticas, en Porvenir contamos con la Línea Ética, un mecanismo diseñado para recibir denuncias sobre cualquier vulneración a nuestros principios éticos. A través de este canal, gestionamos inquietudes relacionadas con impactos negativos reales o potenciales que nuestras acciones pudieran generar en nuestros grupos de interés. Estas inquietudes fueron recibidas, analizadas y atendidas por el área correspondiente, que, tras realizar las investigaciones pertinentes, determinó la veracidad de los hechos y su impacto, brindando respuesta al denunciante.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría consolida un informe general sobre la gestión de estas comunicaciones y lo presenta al máximo órgano de gobierno. Por razones de confidencialidad, no divulgamos el número total ni la naturaleza específica de las inquietudes críticas recibidas; sin embargo, garantizamos un proceso transparente y el respeto a los derechos de nuestros grupos de interés.

(GRI 415-1)

**Contribución a partidos y/o representantes políticos.** Porvenir no ha realizado contribuciones a partidos o representantes políticos.



## Compromisos y políticas

(GRI 2-23)

En Porvenir reafirmamos nuestro compromiso con el buen gobierno, la transparencia y la integridad en relación con nuestros grupos de interés. Para ello implementamos una serie de compromisos y políticas que orientan nuestra gestión y garantizan el cumplimiento de los más altos estándares de ética y cumplimiento. Entre ellas se destacan:

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética y Conducta
- Política Corporativa Anticorrupción Grupo Aval
- Política Corporativa de Diversidad e Inclusión Grupo Aval
- Política Corporativa de Sostenibilidad Grupo Aval
- Política de Compras Sostenibles
- Política de Inversión Responsable de Porvenir
- Política de Seguridad de la Información

Estas políticas reflejan nuestra responsabilidad con una gestión transparente, sostenible y alineada con las mejores prácticas corporativas.

### Asuntos regulatorios

En Porvenir, contamos con un equipo especializado dentro de la Vicepresidencia Jurídica que se dedica exclusivamente a gestionar, analizar, participar y monitorear los proyectos normativos y nuevas regulaciones que puedan tener un impacto directo o indirecto en la organización. Este equipo se encarga de todos los asuntos regulatorios y de cumplimiento legal.

(GRI 2-27, 206-1)

Cumplimiento de la legislación y las normativas En el periodo objeto de este reporte no se dieron o se aplicaron sanciones incumplimientos re con incumplimiento a legislaciones o normativas, así como acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia, durante el año 2024.

### Políticas de remuneración

(GRI 2-19, 2-20, 2-21)

Considerando la naturaleza privada de Porvenir, este tipo de políticas gozan de carácter confidencial y reservado. Por ende, su contenido no puede ser divulgado a terceros o de manera pública.

### 4.3. Valor para los grupos de interés

En 2024, Porvenir continuó fortaleciendo su buen gobierno corporativo, generando un valor significativo para sus grupos de interés. A través de una gestión proactiva y transparente, la empresa fomentó la confianza y solidez corporativa, asegurando el cumplimiento normativo y la eficiencia en la administración. Esta estrategia permitió a Porvenir no solo cumplir con las expectativas de colaboradores, afiliados, pensionados, proveedores, empleadores y la sociedad en general, sino también mejorar la percepción y confianza en la organización. La correcta divulgación de información corporativa y la comunicación efectiva de principios, valores y objetivos estratégicos consolidaron el liderazgo de Porvenir en el mercado, reflejando su compromiso con la excelencia y la generación de valor a largo plazo para todos sus públicos de interés.





# 05

## Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética



### 5.1. Sistema de Administración de Riesgos en Porvenir (GRI 3-3)

La gestión de los riesgos es un asunto material prioritario para Porvenir. Muestra de ello es que contamos un Sistema Integral de Administración del Riesgo, bajo el cual realizamos la identificación y mitigación de las amenazas que pueden afectar nuestras operaciones, y por ende, el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Así mismo, a nivel de nuestra estrategia corporativa hemos integrado como uno de nuestros objetivos estratégicos la gestión del riesgo como habilitador del negocio. Con ello, promovemos en nuestros grupos de interés una cultura orientada a la identificación proactiva de riesgos y oportunidades de mejora, alineada con nuestra misión, visión y cultura organizacional.



A través de este enfoque, brindamos acompañamiento y asesoría a los procesos y proyectos de la Compañía, a través de los ocho

sistemas de riesgos de negocio con los que contamos:



Para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, y de acuerdo con la identificación anteriormente expuesta de los **riesgos estratégicos y emergentes** que podrían afectar su desarrollo. Para ello, aplicamos una metodología estructurada basada en cuatro fases:



En Porvenir, estamos comprometidos con la identificación y gestión efectiva de los riesgos emergentes que podrían impactar nuestra operación y el bienestar de nuestros afiliados en el largo plazo.

Este enfoque proactivo nos permite asegurar la sostenibilidad de nuestras operaciones y proteger los intereses de nuestros clientes frente a un entorno empresarial dinámico.

Este enfoque nos permitió gestionar los riesgos de manera estructurada, considerando su alto impacto, dificultad de predicción y alcance global, asegurando así la resiliencia y estabilidad de la Compañía en un entorno dinámico.

Entre los riesgos identificados, destacamos la pérdida de confidencialidad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información, ocasionada por avances como la inteligencia artificial, así como los impactos financieros adversos derivados de cambios en las condiciones políticas, económicas y sociales.

Para mitigar estos impactos, implementamos planes robustos como nuestro „Plan de Respuesta a Incidentes“, que define acciones específicas en cada fase de gestión; convocamos a comités especializados para monitorear y analizar indicadores clave, y adaptamos nuestras estrategias frente a cambios regulatorios y legales.



### 5.2. Así lo gestionamos

Nuestras actividades implican exposición a diversos riesgos financieros, tales como los riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, de seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad del negocio, protección de datos personales, anticorrupción, fraude externo y de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En cumplimiento de las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestro proceso de gestión de riesgos se desarrolló bajo los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Dirección y alineados con las directrices generales aprobadas por la Junta Directiva.

En Porvenir, contamos con un Manual de Marco de Apetito de Riesgos y con los lineamientos establecidos por Grupo Aval, nuestra casa matriz, los cuales nos permiten definir políticas claras para la administración de riesgos. Esta gestión se llevó

a cabo a través del modelo de las tres líneas de defensa, asegurando un enfoque estructurado y eficaz en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a nuestra operación.

### Primera línea

Constituida por las áreas de Gestión de Negocio Porvenir, que son responsables de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos de productos, actividades, procesos y sistemas que están a cargo.

### Segunda línea

Conformada por los procesos encargados de la Gestión de Riesgos, los cuales asisten a las áreas de Gestión de Negocio y cargos críticos en la definición de la exposición al riesgo y la gestión de riesgos corporativos.

### Tercera línea

Participa la Auditoría Interna de Porvenir, que con su rol independiente de las actividades de proceso y de la estructura de control, tienen la autonomía y objetividad para validar la gestión más adecuada de los procesos para el logro de los objetivos estratégicos

Adicionalmente, contamos con nuestra Declaración de Apetito de Riesgo la cual se actualiza y mide periódicamente y es aprobada

por la Junta Directiva y su seguimiento se realiza mediante los siguientes comités de apoyo:



SARO

#### Comité de Presidencia:

órgano administrativo en el que se informan y comunican los temas gerenciales al interior de la compañía.

#### Comité de Unidad de Cumplimiento e Inversión (UCI):

revisión y documentación de los conflictos de interés.

#### Comité de Riesgos de Negocio:

monitoreo y seguimiento a los riesgos no financieros de los diferentes sistemas de gestión.

#### Comité de Apoyo de Riesgos:

seguimiento a los principales análisis, informes e indicadores de riesgo de los portafolios administrados.

#### Comité de Continuidad del Negocio:

desarrollar, implantar, probar y mantener el Plan de Continuidad del Negocio.

#### Comité de Ética:

analizar las causas que originan las conductas contrarias a la ética de Porvenir.

Como parte de nuestra gestión integral de riesgos, establecimos controles específicos que permitieron mitigar los riesgos asociados a nuestra operación, contribuyendo al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Este proceso se desarrolló en diferentes frentes y etapas, abarcando la identificación, medición, control y monitoreo, con el propósito de generar oportunidades de negocio dentro de un marco de riesgos mitigados.

Este enfoque nos permitió fortalecer la resiliencia de la Compañía y garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones dentro de un entorno de control y cumplimiento normativo. Cada sistema de riesgo tiene unas características particulares y un rol determinante dentro de nuestra gestión de riesgos.

### Riesgos de negocio.

#### Sistema de Administración del Riesgo Operacional

Administra y gestiona los riesgos operacionales del negocio, identificando los controles clave para su mitigación y estableciendo planes de acción que permiten reducir la materialización de riesgos en toda la Compañía.

En línea con nuestro perfil de riesgo, implementamos controles específicos para los 16 macroprocesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando una administración estructurada y alineada con nuestras operaciones. Este perfil se construye con base en las recomendaciones emitidas por los entes de control internos y externos, garantizando una gestión de riesgos rigurosa y alineada con las mejores prácticas del sector.

El proceso de identificación de riesgos refleja un adecuado nivel de control, en concordancia con los lineamientos y niveles de tolerancia definidos por la Junta Directiva, Grupo Aval y los requisitos legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.



SOX

### Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Fortalece la gobernabilidad corporativa y genera confianza en los inversionistas mediante la implementación de controles que previenen errores materiales en los estados financieros.

En Porvenir, la Gerencia de Auditoría y la Revisoría Fiscal evalúan periódicamente la efectividad de los controles SOX a través de pruebas independientes. Este proceso garantiza que la ejecución de los controles y la mitigación de riesgos en los procesos bajo este alcance aseguren la integridad y transparencia de nuestros estados financieros.

### Continuidad del negocio

Implementado bajo las mejores prácticas y estándares internacionales de la norma ISO 22301 y el Disaster Recovery Institute International (DRII), en cumplimiento con los lineamientos corporativos y lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

A través de este sistema, aplicamos directrices de actuación para responder ante interrupciones en las operaciones críticas de nuestros procesos de negocio, canales de atención, productos y servicios, ya sea por fallas mayores o eventos catastróficos. De esta manera, identificamos los procesos críticos y desarrollamos estrategias y planes de continuidad que establecen un marco de resiliencia y recuperación del negocio.

### Fraude externo

Desde el segundo semestre de 2023, administramos la Gestión de Riesgo de Fraude Externo con el objetivo de implementar actividades y mecanismos para prevenir, investigar, detectar y mitigar riesgos relacionados con prácticas transaccionales fraudulentas de origen externo. Este enfoque nos permite fortalecer la seguridad y confianza en nuestras operaciones, protegiendo a nuestros clientes y a la organización frente a posibles amenazas.



Continuidad del negocio



Fraude Externo



SARLAFT



ABAC

### Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Contamos con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, diseñado e implementado conforme a las metodologías aprobadas por la Junta Directiva y las disposiciones establecidas en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cumplimos con todos los requisitos normativos, ejecutando procesos de identificación, medición de probabilidad e impacto del riesgo LAFT, control y monitoreo, a través de acciones específicas y la implementación de los distintos elementos que componen el sistema. Esto nos permite gestionar de manera efectiva los riesgos asociados y garantizar el cumplimiento de las regulaciones vigentes.

### Política anticorrupción

Contamos con una Política Anticorrupción basada en los más altos estándares éticos, asegurando la transparencia en nuestras relaciones con los grupos de interés y el cumplimiento de las normativas locales e internacionales aplicables al Grupo AVAL. Esta política establece acciones para prevenir la corrupción, fomentar la transparencia, disuadir conductas indebidas e incentivar el compromiso ético en todas nuestras operaciones.

En Porvenir, gestionamos nuestras actividades con base en valores, impulsando un crecimiento sostenible y garantizando la calidad en nuestros productos y servicios. Además, nuestros colaboradores, proveedores, terceros e intermediarios deben operar de manera lícita y conforme a los estatutos de la compañía y los entes regulatorios, promoviendo una cultura de integridad y cumplimiento.



Protección de datos personales

**Protección de datos personales**

El Sistema Integral de Protección de Datos Personales se fundamenta en políticas, manuales, procedimientos y guías que establecen directrices claras para nuestros colaboradores y partes interesadas. Estas medidas están alineadas con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como con las guías, recomendaciones y circulares emitidas por los entes de control nacionales, como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), garantizando el cumplimiento normativo en la gestión de datos personales.

Asimismo, la Alta Dirección, colaboradores, terceras partes e intermediarios vinculados con Porvenir estamos comprometidos con la prevención, detección y reporte de actividades que puedan generar riesgos relacionados con la corrupción, promoviendo una cultura de protección de la información y transparencia en todas nuestras operaciones.

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos sobre nuestros grupos de interés de gestionar cada uno de los temas correctamente. Por ello implementamos estrategias que fortalecen la sostenibilidad de la organización y garantizan la confianza en nuestras operaciones.

Para ello, promovemos una cultura de gestión basada en riesgos, implementando controles que mitiguen los riesgos identificados tanto a nivel de negocio como financieros. Trabajamos en conjunto con los responsables de cada proceso para establecer acciones que reduzcan el riesgo de error material en los estados financieros, asegurando transparencia y confianza para nuestros inversionistas. Asimismo, contamos con un sistema de gestión de continuidad del negocio, diseñado para recuperar procesos críticos ante eventos de interrupción o desastres.

Además, fortalecemos nuestros controles para prevenir que la compañía sea utilizada con fines ilícitos, protegiendo la integridad del negocio y el cumplimiento normativo. En materia de protección de datos, emitimos conceptos y recomendaciones para garantizar la adecuada gestión de la información en cada fase de su ciclo de vida, desde la recolección hasta su almacenamiento y eliminación. Esto nos permite fortalecer el pilar de privacidad y cumplimiento regulatorio, minimizando riesgos de sanciones y protegiendo la reputación de la organización.



**Línea ética**  
(GRI 2-26)

En Porvenir, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la ética empresarial a través de la Línea Ética, un canal de comunicación diseñado para que nuestros grupos de interés puedan reportar cualquier irregularidad. Este mecanismo permite la denuncia de situaciones relacionadas con corrupción, fraude, malversación de fondos, conductas antiéticas,

actos incorrectos o cualquier otra situación que pueda comprometer la integridad y el buen gobierno corporativo de la organización.

**Nuestros grupos de interés tienen a su disposición tres canales para realizar cualquier denuncia, los cuales están disponibles 7 días a la semana, 24 horas:**

- 1 A través de la Zona Pública en nuestra página web
- 2 A través del buzón de voz 601 7434441 Ext. 7777
- 3 Específicamente para los funcionarios de la compañía, tenemos a su disposición la intranet de la entidad.

**(GRI 2-25)**

Garantizamos que todas las denuncias recibidas sean tratadas con confidencialidad, imparcialidad y diligencia, asegurando una gestión efectiva y oportuna de cada caso.

De acuerdo con los lineamientos corporativos establecidos por la Contraloría de Grupo Aval, las denuncias recibidas a través de la Línea Ética son direccionadas a las áreas responsables según su naturaleza.

- La Gerencia de Auditoría evalúa y gestiona los casos relacionados con fraude y corrupción.
- El Área de Gestión Humana atiende inquietudes sobre acoso laboral, clima organizacional, compensaciones y ascensos.
- El Área de Servicio al Cliente se encarga de resolver quejas sobre tasas, plazos, tarifas y productos.

A través de este proceso estructurado, buscamos fomentar una cultura de integridad y responsabilidad, protegiendo los intereses de nuestros accionistas, colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

Así mismo, cualquier denuncia relacionada con la auditoría interna debe ser remitida al presidente del Comité de Auditoría, con copia a la Contraloría Corporativa de Grupo Aval, quienes se encargarán de realizar la investigación correspondiente.

La Gerencia de Auditoría tiene la responsabilidad de verificar que todas las denuncias sean atendidas oportunamente y de documentar cada investigación para sustentar los resultados obtenidos. En los casos donde se requieran acciones correctivas, la Gerencia de Auditoría se encarga de hacer el seguimiento respectivo para garantizar su adecuada implementación.

Adicionalmente, de manera trimestral, se presenta un informe al Comité de Auditoría, en el cual se detallan los casos registrados a través de la Línea Ética, su estado y las situaciones reportadas. Este proceso refuerza nuestro compromiso con la transparencia y el control interno, asegurando una gestión eficiente de las denuncias y promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y la responsabilidad corporativa.

**Ética, sistema de riesgos de negocio y anticorrupción**

En Porvenir, contamos con una Política de Anticorrupción, un Código de Ética y el principio corporativo de Cero Tolerancia frente a cualquier acto de corrupción. Nos mantenemos fieles a estos lineamientos, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, la lealtad, la honestidad y la transparencia, principios fundamentales reconocidos en el Manual de Nuestra Gente Porvenir. Nuestra prioridad es garantizar que la integridad sea el eje central de nuestro actuar diario, asegurando coherencia entre lo que pensamos, sentimos y hacemos.

La política anticorrupción contiene lineamientos y reglas relativas sobre distintos temas incluidos:

- Regalos e invitaciones
- Contratación y compras
- Donaciones y relaciones con funcionarios públicos
- Contribuciones públicas o políticas
- Patrocinios
- Conflicto de intereses
- Sobornos
- Pagos para agilizar procesos y trámites
- Sanciones

Además, disponemos del apoyo de la Gerencia de Auditoría, un área independiente encargada de recibir y gestionar denuncias a través de mecanismos como la Línea Ética. Esta gerencia se encarga de llevar a cabo las investigaciones necesarias, identificando posibles irregularidades y asegurando la implementación de planes de acción y medidas correctivas cuando sea necesario. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa en todas nuestras operaciones.

**Anticorrupción**

De acuerdo con los lineamientos en materia de control de la Contraloría Corporativa de Grupo Aval, los casos recibidos a través de la Línea Ética, se asegura en todo momento la confidencialidad.

**5.3. Valor para los grupos de interés**

La gestión de riesgos genera un valor significativo para nuestros grupos de interés al garantizar la estabilidad, sostenibilidad y transparencia en nuestras operaciones. A través de un Sistema Integral de Administración del Riesgo, identificamos y mitigamos posibles amenazas que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, asegurando la protección de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y demás partes interesadas. Este enfoque estructurado no solo minimiza el impacto de eventos adversos, sino que también permite generar oportunidades de negocio dentro de un marco de riesgos controlados, fortaleciendo la confianza y la resiliencia organizacional.

Además, promovemos una cultura de identificación proactiva de riesgos y oportunidades de mejora, alineada con nuestra misión y visión, lo que nos permite anticiparnos a los desafíos del entorno y responder de manera eficiente. Nuestro modelo de gestión de riesgos está diseñado para proteger los intereses de nuestros grupos de interés mediante un monitoreo continuo, controles efectivos y una gobernanza sólida, asegurando el cumplimiento de regulaciones y estándares internacionales.





# 06

## Compras Sostenibles



### 6.1 Cadena de abastecimiento de Porvenir (GRI 3-3)

En Porvenir, el abastecimiento sostenible es fundamental para asegurar la continuidad de nuestras operaciones de manera ética y responsable con el entorno y la sociedad. Su gestión nos permite minimizar los impactos negativos sobre los recursos naturales y fomentar relaciones comerciales basadas en principios éticos.

Esta estrategia está alineada con nuestra visión corporativa, ya que impulsa un uso eficiente de los recursos y mitiga los riesgos asociados a la cadena de suministro. Al implementar prácticas sostenibles, reafirmamos nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental, fortalecemos nuestra reputación y generamos valor a largo plazo.

Estamos convencidos de que integrar el abastecimiento sostenible en nuestros objetivos empresariales contribuye directamente al cumplimiento de nuestras metas estratégicas. Esto nos permite disminuir el impacto ambiental, promover la equidad social y fomentar la innovación dentro de nuestra operación.



El abastecimiento sostenible no solo optimiza nuestra cadena de suministro, sino que también respalda nuestra visión y misión, generando un impacto positivo tanto económico como social a largo plazo.

**6.2. Así lo gestionamos**  
(GRI 2-6)

En Porvenir, la gestión de compras de bienes y servicios, así como nuestra relación con los proveedores, se rige por principios de transparencia e integridad, cumpliendo con las regulaciones del sector financiero. Además, nuestros procesos de adquisición y gestión de proveedores son auditados de manera continua según las normativas de Grupo Aval.

Durante 2024, continuamos fortaleciendo la implementación de indicadores corporativos que permiten monitorear y evaluar la sostenibilidad de nuestra cadena de abastecimiento.

Para ello, nuestras actividades se enmarcan en las siguientes normativas corporativas:



**ABAC:** Lineamiento que regula las interacciones con terceros e intermediarios en el contexto de la Política Anticorrupción.



Procedimiento para la Administración de Proveedores y Adquisición de Bienes y Servicios, complementado con circulares internas.



**Manual corporativo de compras sostenibles:** Define los criterios para la adquisición de bienes y servicios recurrentes en Grupo Aval, incorporando principios ASG para garantizar un uso eficiente y responsable de los recursos.

**Fortalecimiento de la economía local**

En Porvenir, reafirmamos nuestro compromiso con el impulso a los proveedores nacionales. En 2024, asignamos el 98% del presupuesto de abastecimiento a las ubicaciones estratégicas, donde se requiere un mayor volumen de adquisiciones para garantizar la continuidad operativa. Esto incluye la Dirección General y sus

regionales, que desempeñan un papel clave en la gestión y soporte de las operaciones en zonas más alejadas.





(GRI 204-1)

**Proporción de gasto en proveedores locales**

Proveedores	2021	2021	2023	2024
Número total de proveedores	1.505	1.408	1.398	1.579
Número total de proveedores locales	1.460	1.349	1.309	1.501
Porcentaje de proveedores locales	97,01%	95,80%	91,00%	98%
Porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de operación	N/A	95%	97%	87%

**La gestión de sostenibilidad con nuestros proveedores**

GRI (308-1) (308-2) (414-1) (414-2)

Evaluación ambiental y social de nuestros proveedores

	2021	2022	2023	2024
Número total de nuevos proveedores	147	143	102	104
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales y sociales	7%	19%	44%	81%

**GRI (308-2) (414-2)**

Como resultado de la evaluación realizada a 81% proveedores sobre sus impactos ambientales y sociales, no se identificaron efectos negativos significativos, ya sean potenciales o reales. Este aumento se debe a que la encuesta de sostenibilidad se aplicó al 100% de los proveedores creados a través de la plataforma de gestión lproveedor.



**6.3 Valor para los grupos de interés**

En Porvenir, el abastecimiento sostenible es un elemento fundamental para desarrollar nuestras operaciones de manera ética y responsable con el entorno y la sociedad. Es por ello, que procuramos el desarrollo de la economía local a través de la vinculación de proveedores nacionales en las ubicaciones geográficas donde se requiere un mayor volumen de adquisiciones. De igual forma, implementamos evaluaciones a nuestros proveedores considerando criterios ASG con el fin de identificar efectos negativos potenciales o inminentes.

De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso de fortalecer nuestra cadena de abastecimiento maximizando los beneficios ambientales, sociales y ambientales a lo largo de la misma.





# 07

## Crecimiento Rentable



### 7.1 Desempeño y generación de valor económico en Porvenir

(GRI 3-3)

El rendimiento y la creación de valor económico en Porvenir estuvieron influenciados por un entorno económico tanto global como nacional en constante cambio, así como por los desafíos propios de la industria de Pensiones y Cesantías en Colombia.

Para 2025, el crecimiento global se mantendría estable alrededor del 3,1%, impulsado por la reducción de tasas de interés y una inflación más controlada. Se espera que los bancos centrales flexibilicen su política monetaria, lo que facilitaría el acceso al crédito y estimularía el consumo y la inversión.

En América Latina y Colombia, el crecimiento seguirá siendo moderado, pero la reducción en costos de financiamiento podría dinamizar la economía. Sin embargo, persisten desafíos fiscales y riesgos en precios de materias primas.

Para el sector de microcréditos, un entorno de menores tasas podría aumentar la demanda de financiamiento, aunque es clave monitorear el riesgo de mora. En general, 2025 presenta oportunidades para el crédito, pero con la necesidad de mantener un enfoque estratégico en gestión de riesgos y sostenibilidad.

Entre tanto, en Colombia la inflación, llegó hasta 5,2% en diciembre de 2024, este dato representa una disminución significativa en comparación con el 9,28% observado al cierre de 2023. Se prevé que la inflación continúe moderándose en 2025, acercándose progresivamente a la meta del 3,0% del Banco de la República, lo que ha permitido aumentar el salario mínimo en un 9,54%.

Por otro lado, en el sector de Pensiones y Cesantías en Colombia nos hemos enfrentado a múltiples desafíos en las áreas estratégicas clave para la sostenibilidad del sistema. Por un lado, la insuficiencia de cobertura, consecuencia del deterioro estructural del mercado laboral, y por otro, el impacto financiero de la elevada volatilidad en el mercado de capitales y la incertidumbre en el ámbito regulatorio, entre otros factores. En Porvenir, hemos implementado diversos mecanismos dentro del plan estratégico 2021-2025 para enfrentar estos retos y mitigar su impacto.

Junto con la Alta Gerencia, definimos la estrategia y establecimos los principales impulsores para evaluar y dar seguimiento a los resultados de nuestras metas, asegurando la atención a los intereses de todos los stakeholders. Este monitoreo continuo nos proporciona la base necesaria para establecer los objetivos corporativos y contribuir a maximizar la eficiencia y la generación de valor, reflejados en la solidez de los indicadores financieros de Porvenir.



### 7.2. Así lo gestionamos (GRI 3-3)

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad estructura los procesos de la cadena de valor de la compañía, guiados por una planificación que define su rumbo estratégico. Este sistema se integra con los procesos esenciales del negocio, proporcionando las herramientas necesarias para sincronizar eficazmente las actividades de apoyo y consolidar el modelo de negocio vigente.

En Porvenir, concebimos nuestra estrategia a través de un plan de negocios a mediano y largo plazo, el cual se refleja cada año en el plan de trabajo del Comité de Presidencia. Una herramienta de monitoreo fundamental es el Balanced Scorecard, que reporta mensualmente el avance de cada iniciativa mediante indicadores estratégicos clave. Estos indicadores integran las diversas dimensiones del plan de negocios, alineándolo con el plan de la MEGA 2025 (Meta Empresarial Grande y Ambiciosa), y se sustentan en habilitadores estratégicos que incluyen el desarrollo del talento humano, el fortalecimiento de las capacidades digitales y la búsqueda de la excelencia operativa.



### Distribución de valor económico (GRI 201-1)

#### Valor económico directo generado y distribuido

Desempeño Económico	Porvenir (Millones COP)				
	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>1.380.321</b>	<b>1.428.444</b>	<b>885.565</b>	<b>1.367.693</b>	<b>1.530.408</b>
Ingresos operacionales	984.582	1.043.433	829.333	877.722	1.044.491
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	362.861	364.842	30.276	442.501	426.859
Ingreso Método de Participación Patrimonial	13.810	13.883	17.582	25.879	26.771
Otros ingresos no operacionales	19.068	6.287	8.373	21.591	32.288
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>804.134</b>	<b>848.841</b>	<b>731.598</b>	<b>809.036</b>	<b>877.808</b>
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	238.856	276.205	194.394	349.657	342.939
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios (salarios, contribuciones a pensiones, seguros, indemnizaciones, otros pagos al gobierno en nombre de los empleados, entre otros)	225.145	240.624	263.949	264.537	250.347
Pago de intereses	39.414	37.782	38.059	5.596	-
Pagos al gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	266.218	254.231	216.196	185.854	281.144
Inversiones en la comunidad	34.500	40.000	19.000	3.392	3.378
<b>Valor económico retenido</b>	<b>576.187</b>	<b>579.603</b>	<b>153.967</b>	<b>558.658</b>	<b>652.600</b>
Ebitda	879.539	871.874	316.318	755.944	945.845
Utilidad neta	576.187	579.603	153.967	558.658	652.600
Dividendos a los accionistas (proyecto de distribución de utilidades)	285.695	518.969	300.111	200.511	280.453

### Gestión de los portafolios administrados

Para alcanzar nuestra misión de impulsar el crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, en Porvenir hemos desarrollado un sólido proceso de inversiones, respaldado por un equipo de especialistas en la gestión de recursos. En este apartado, se exponen los aspectos clave de nuestro proceso de inversión, los portafolios administrados y los resultados obtenidos a corto y largo plazo.

Con el objetivo de gestionar adecuadamente los Fondos de Pensiones que administramos, hemos establecido directrices firmes orientadas a maximizar el rendimiento para nuestros afiliados, manteniendo un control riguroso del riesgo. Estas pautas aseguran la coherencia a lo largo del tiempo con las características definidas para cada portafolio, en conformidad con la normativa vigente. En particular, el régimen de inversión se rige por lo establecido en la Ley 100 de 1993, la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.

Para fortalecer la consistencia de nuestros procesos, implementamos una Asignación Estratégica de Activos (AEA) con un horizonte de 10 años, lo que ha permitido que la administración de los recursos de nuestros afiliados sea ordenada, eficiente y alineada con los objetivos de inversión a largo plazo. Este proceso se fundamenta en la teoría de portafolios desarrollada por Harry Markowitz, la cual busca maximizar el valor esperado del retorno absoluto de cada portafolio, aplicando restricciones de riesgo absoluto que aseguran el perfil adecuado, así como restricciones de riesgo relativo que facilitan la gestión de una rentabilidad mínima.



En Porvenir, realizamos un monitoreo constante de las estrategias definidas por la Vicepresidencia de Inversiones y la Vicepresidencia de Riesgos, con el objetivo de maximizar la rentabilidad de los portafolios dentro de un estricto control de riesgos, asegurando así el mayor beneficio para nuestros afiliados. Del mismo modo, disponemos de una amplia gama de informes diarios, semanales, mensuales, semestrales y anuales, que permiten a la compañía y a sus diversos mecanismos de supervisión garantizar la adecuada gestión de los recursos administrados.

Para Porvenir es sumamente relevante continuar con una política de inversión robusta y eficiente que cumpla el compromiso con sus afiliados de quienes administra un total de \$236 billones de pesos entre Pensiones Obligatorias, Cesantías, Pensiones Voluntarias y Pasivos Pensionales al cierre de 2024.



### Nuestros portafolios de inversión

En Porvenir, gestionamos los recursos de nuestros afiliados cumpliendo rigurosamente con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional a través del Decreto 2555 de 2010, con el objetivo de lograr un retorno sólido a largo plazo. Estas directrices permiten que nuestros portafolios se diversifiquen en activos como renta fija, renta variable, liquidez, inversiones alternativas, dólar, entre otros, asignando proporciones adecuadas a cada perfil de riesgo. Aunque dichos activos pueden experimentar volatilidad en el corto y mediano plazo, llegando incluso a sufrir desvalorizaciones, estos efectos se ven compensados por los beneficios acumulados a largo plazo. Además, Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir, ya que, en el portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado —el más representativo—, aproximadamente 57 de cada 100 pesos se destinan a financiar empresas locales o el Gobierno Nacional.

Además, los activos en los que invertimos se revalúan diariamente según los precios de mercado y presentan un alto grado de volatilidad. Esto significa que la rentabilidad de un activo o portafolio puede fluctuar significativamente en el tiempo en comparación con sus resultados históricos. Aunque comúnmente se asocia la volatilidad con pérdidas, esta puede impactar los resultados de una inversión tanto de manera positiva como negativa.

Para proteger el capital de nuestros afiliados, en Porvenir adoptamos políticas de diversificación de inversiones, lo que implica no concentrar todos los recursos en un solo activo. Además, seguimos estrategias de inversión que se ajustan al perfil de riesgo de los ahorros pensionales. Paralelamente, ponemos a disposición de nuestros clientes un equipo de profesionales altamente capacitados y especializados en la gestión de los Fondos de Pensiones Obligatorias.

Al cierre de 2024, administramos más de \$236 billones de pesos, distribuidos de la siguiente manera:

**\$218,2 billones**  
en fondos de pensiones obligatorias.

**\$10,8 billones**  
en fondos de cesantías, de los cuales  
**\$340 mil millones**  
correspondieron a corto plazo y  
**\$10,4 billones**  
a largo plazo.

**\$6,8 billones**  
en el portafolio de pensiones voluntarias.

Los portafolios de pensiones obligatorias, fundamentales para el ahorro de largo plazo, continúan diversificándose en activos como renta fija, renta variable, inversiones alternativas y otros instrumentos financieros, alineados con las directrices establecidas por el Decreto 2555 de 2010 y orientados a lograr retornos sólidos a largo plazo. En particular, el portafolio moderado de pensiones obligatorias destinó aproximadamente el 57% de cada peso a financiar empresas locales y al Gobierno Nacional, destacando nuestro compromiso con el desarrollo económico del país.

Asimismo, en el portafolio de cesantías, administramos recursos que representan el 48,4% del mercado y ofrecemos soluciones flexibles y adaptadas a las necesidades de nuestros afiliados. Durante 2024, atendimos más de 1,8 millones de retiros de cesantías, lo que significó un crecimiento del 5,8% frente a 2023. De estos retiros, el 43% se realizaron a través de canales digitales, destacando el avance en nuestra estrategia de transformación tecnológica.



En pensiones voluntarias, Porvenir se consolidó como el canal ideal para el manejo de estos recursos, alcanzando un total de \$6,8 billones bajo administración en 67 portafolios de inversión. Los portafolios cerrados a 3 años lograron una tasa neta del 10,3%, mientras que los portafolios rotativos de corto plazo alcanzaron una rentabilidad neta del 8,45%. Además, en enero de 2025 se cerró un portafolio con horizonte al 2029, con una rentabilidad neta esperada del 11,2% efectivo anual, reafirmando nuestra capacidad de ofrecer opciones atractivas de inversión para nuestros afiliados.

### 7.3 Rentabilidad

El desempeño de los portafolios administrados durante 2024 fue altamente positivo, evidenciando la resiliencia de las estrategias de inversión implementadas frente a un panorama económico desafiante. Este desempeño permitió mantener indicadores sólidos en nuestras principales líneas de negocio:

- En pensiones voluntarias, el retorno total neto promedio fue del 10,14%, un resultado que refleja la eficacia de la diversificación y la gestión activa de los recursos.
- Los portafolios de cesantías generaron retornos consistentes, alineados con los objetivos de preservación y crecimiento del capital en el largo plazo.

Además, los portafolios de pensiones obligatorias y cesantías, con una tenencia conjunta en Títulos de Tesorería (TES) superior a \$77 billones de pesos se consolidaron como una fuente clave de financiación para proyectos fundamentales del Gobierno Nacional en áreas como educación, salud e infraestructura.

### 7.4 Valor para los grupos de interés

En Porvenir, estamos comprometidos con la generación de valor para nuestros grupos de interés, adaptándonos a un entorno económico en constante evolución. Nuestro enfoque en la innovación de productos, la optimización de procesos y la construcción de confianza nos ha permitido mantener un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad, beneficiando a nuestros afiliados y contribuyendo al desarrollo económico del país.

El ahorro pensional administrado por Porvenir representó al cierre de 2024 el 32% del PIB colombiano, consolidando nuestro rol como un actor clave en el crecimiento económico y en la financiación de proyectos estratégicos. En los portafolios de pensiones obligatorias, destacamos la inversión en empresas locales, con un enfoque en el fortalecimiento del gobierno corporativo y la generación de empleo e ingresos.

En resumen, nuestras acciones no solo generan valor económico, sino que también consolidan nuestra posición como líderes en la industria de pensiones en Colombia.



# 08

## Inversión Responsable



### 8.1. La inversión responsable en Porvenir

Los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) cobran mayor relevancia en la toma de decisiones y gestión de inversionistas y fondos de capital. En Porvenir, somos conscientes de esta relevancia, y alineados a nuestra misión de „contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida“, trabajamos constantemente para fortalecer y evolucionar nuestros procesos, con el propósito de fomentar la sostenibilidad de las inversiones a largo plazo.

Contamos con una Política de Inversión Responsable que refuerza la gestión de riesgos y oportunidades asociados a los criterios ASG, promoviendo una influencia positiva en el desempeño de las inversiones a lo largo del tiempo.

### 8.2. Así lo gestionamos (GRI 3-3)

En ese sentido, **nuestra Política de Inversión Responsable se basada en tres enfoques:**

- 1) **Integración:** Incorporamos calificaciones ASG mediante metodologías internas o proveedores externos para complementar nuestras evaluaciones financieras. En inversiones administradas por terceros, integramos criterios ASG en los procesos de debida diligencia. Así es que, para cada tipo de activo, se han incorporado los siguientes criterios:
  - **Emisores de renta fija y renta variable:** Diseño de score ASG, según el sector al que pertenece, así como la evaluación de la encuesta Código País.
  - **Soberanos:** Variables de medición de corrupción y transparencia.
  - **ETFs y Fondos Mutuos con subyacente Renta Variable o Renta Fija Internacional:** Integración de criterios ASG en los cuestionarios de debida diligencia y calificaciones ASG desarrolladas por proveedores externos, los cuales se incorporan dentro del modelo de asignación de cupos de cada fondo o ETF.

- **Fondos de Capital Privado y Fondos de Real Estate:** Integración de criterios ASG en los cuestionarios de debida diligencia que se les aplican a los gestores de los fondos. Los resultados de las respuestas entregadas por el gestor se incorporan dentro de la calificación interna de cada fondo para definir el cupo de inversión.

**(PROSOLO2)** En ese sentido, los recursos administrados bajo el Assesst Under Management (AUM por sus siglas en Inglés), evaluados con criterios ASG

al 31 de diciembre de 2024, ascendieron a

**COP 126 billones,**

con una meta de cobertura de al menos el 50%.

**2) Inversión Temática:** nos enfocamos en desarrollar instrumentos especializados que direccionan inversiones hacia iniciativas ambientales, sociales y de gobernanza. Un ejemplo es Generación Sostenible Porvenir, un portafolio diseñado para clasificar y gestionar inversiones alineadas con principios globales de sostenibilidad.

**3) Relacionamento:** nos permite fortalecer el diálogo con emisores y gestores, comprendiendo sus estrategias frente a los retos ASG. Este enfoque nos ayuda a asegurar que nuestros recursos sean administrados bajo los más altos estándares de sostenibilidad. A través de estos tres pilares, reafirmamos nuestro compromiso con la inversión responsable, alineando nuestras decisiones con las mejores prácticas internacionales y contribuyendo a la resiliencia y sostenibilidad de nuestros portafolios.



### En esta línea, nos unimos a la iniciativa Diálogos por el Clima Latam,

junto a un grupo de inversionistas institucionales de América Latina, con el propósito de impulsar una mayor divulgación y acciones climáticas ambiciosas enfocadas en la descarbonización de la economía regional.

Reforzamos nuestro compromiso a nivel gremial a través del Comité ESG de Asofondos, colaborando en el diseño de una herramienta de evaluación para emisores en términos de divulgación ASG. Esta iniciativa ha permitido establecer canales de comunicación que facilitan la revelación de información, el fortalecimiento de prácticas sostenibles y la transferencia de conocimiento.

Finalmente, actualizamos la política de inversión del Fondo de Pensiones Voluntarias para incorporar las mejores prácticas establecidas en la Circular 005 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia, fortaleciendo la integración de factores ASG en los mecanismos de revelación de información.

#### Generación Sostenible Porvenir

En Porvenir, creemos que la sostenibilidad es clave para un futuro financiero sólido y responsable. Nuestro portafolio „Generación Sostenible Porvenir“ permite a nuestros afiliados invertir en empresas y activos que cumplen con estrictos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), contribuyendo así al desarrollo sostenible.



Esta estrategia está alineada con nuestro compromiso corporativo de generar valor a largo plazo, gestionando inversiones de manera responsable y mitigando riesgos asociados al cambio climático y a prácticas no sostenibles. Al integrar estos principios en nuestra gestión, fortalecemos la confianza de nuestros clientes y apoyamos la transición hacia una economía más verde e inclusiva. Además, este enfoque refuerza nuestros objetivos estratégicos, impulsando la rentabilidad con impacto positivo y diferenciándonos en el mercado como un fondo de pensiones innovador y consciente del futuro.

La gestión de „Generación Sostenible Porvenir“ se basa en políticas robustas que garantizan la inversión en activos que cumplen con rigurosos estándares ASG. Contamos con un marco de inversión sostenible que guía la toma de decisiones y un comité especializado en sostenibilidad que supervisa el cumplimiento de estos criterios. Aplicamos metodologías de análisis ASG avanzadas. De esta forma, se toma como referencia estándares internacionales como el reglamento de finanzas sostenibles (SFDR), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, los Principios de Bonos Verdes y Bonos Sociales de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA).

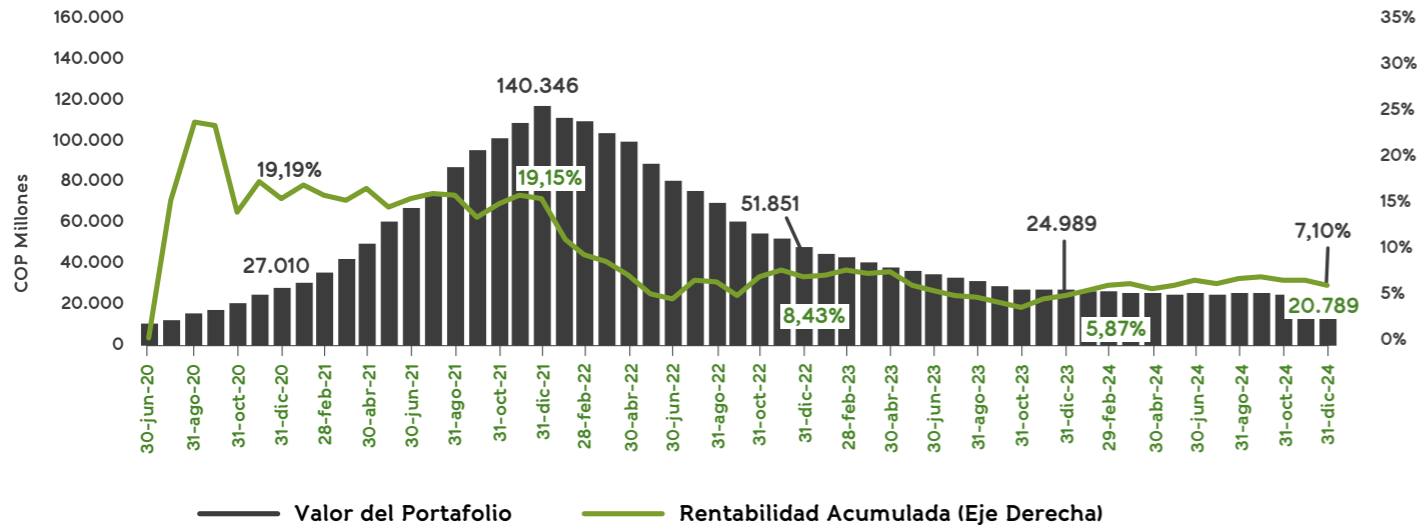
Además, se busca integrar el Marco de Referencia de Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles Soberanos de Colombia, así como la taxonomía verde de Colombia y un score interno desarrollado en Porvenir para calificar las inversiones. Nuestro enfoque incluye exclusión de sectores con alto

impacto negativo, integración de factores ASG en la valoración de activos y activismo accionario para impulsar buenas prácticas en las empresas en las que invertimos. Estas acciones garantizan una gestión alineada con las mejores prácticas globales en inversión sostenible.

Durante el último año, “Generación Sostenible Porvenir” Nuestros afiliados han visto rendimientos sólidos, demostrando que la sostenibilidad y la rentabilidad pueden ir de la mano, con una rentabilidad neta de 11.5% E.A. en el 2024,

llevando la rentabilidad acumulada desde el inicio a 7.10% E.A. Es importante tener en cuenta que las obligaciones de Porvenir S.A. son de medio y no de resultado y, por lo tanto, no garantiza rentabilidad alguna sobre los recursos aportados.

Evolución Portafolio



Esto se dio gracias a que el portafolio es diversificado con una porción importante en vehículos de renta variable internacional que se ubicó alrededor de 40%, en un entorno en el que los mercados de renta variable tuvieron un comportamiento positivo especialmente en Estados Unidos, soportados por la producción de utilidades por parte de las compañías. Además, la exposición al dólar que tuvo un peso aproximado

de 30% proporciona un factor de diversificación importante y que durante el 2024 sirvió bastante bien, ya que vimos una subida del dólar a nivel mundial por una expectativa de fortaleza en la economía americana contra las otras regiones, y el portafolio logró absorber la subida de las tasas de interés que generaron una rentabilidad negativa en la porción de renta fija y terminar con una rentabilidad positiva durante el año.



Asimismo, cabe resaltar que la medición de huella de carbono del portafolio de Generación Sostenible Porvenir corresponde a un 67,6% de la Intensidad media ponderada de carbono de un portafolio equivalente que no tenga denominación sostenible.

Sin embargo, enfrentamos el reto de incrementar el apetito por este tipo de productos, en un contexto donde a nivel global han perdido atractivo. A pesar de una rentabilidad positiva del 11.5% en el último año, los activos bajo gestión del portafolio cayeron un -16.8%, pasando de 24,988 millones a 20,788.8 millones. Este desafío refuerza la importancia de seguir promoviendo la inversión sostenible, destacando su valor a largo plazo y generando estrategias que impulsen la confianza y participación de más inversionistas en estos vehículos financieros.

Perspectivas 2025:

El portafolio buscará encontrar el momento idóneo para elevar la participación de la renta fija local a través de bonos verdes – sociales, para aprovechar la reducción de tasa de interés por parte del Banco de la República, y aumentar en el portafolio la contribución proveniente de las ganancias de bonos con plazos de vencimiento de mediano y largo plazo. Asimismo, se continuarán buscando vehículos adicionales en renta variable internacional que cumplan con la política de inversión y que genere una diversificación regional atractiva intentando aprovechar las oportunidades en los mercados. Finalmente, se continuará gestionando la exposición a dólar como un factor diversificador importante, pero aprovechando la volatilidad para realizar movimientos tácticos.



Hoja de Ruta TCFD





(201-2) En Porvenir, reconocemos que el cambio climático tiene un impacto significativo en la sociedad, la economía y los ecosistemas. Como administradores de fondos de pensiones, comprendemos que este fenómeno representa un riesgo financiero que debe ser gestionado de manera responsable. Por ello, integramos el análisis de riesgos y oportunidades climáticas en nuestras decisiones de inversión, con el propósito de proteger los ahorros de los trabajadores colombianos y garantizar la sostenibilidad de nuestros portafolios a largo plazo.

Transformamos nuestro compromiso en acciones concretas, fortaleciendo la gestión de los riesgos y oportunidades climáticas dentro de nuestra estrategia de inversión. A través de estos avances, buscamos mejorar la relación retorno-riesgo de los portafolios administrados, asegurando un enfoque alineado con nuestro deber fiduciario y la resiliencia financiera.



**(3-3)** En colaboración con Transforma y UKPACT, en 2022 fortalecimos nuestra capacidad para gestionar los riesgos y oportunidades del cambio climático como parte del proyecto CCADI. Este trabajo nos permitió desarrollar una hoja de ruta estratégica para la implementación progresiva de las recomendaciones del TCFD, priorizando resultados a corto, mediano y largo plazo.

Durante 2024, avanzamos en la ejecución de varias actividades clave, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la transparencia. A continuación, presentamos una actualización sobre el progreso y seguimiento de las acciones definidas en dicha hoja de ruta.

Fase	Identificación y Análisis 2024
 <b>Gobernanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación de Comités de Junta Directiva en cambio climático.</li> <li>• Presentación de resultados de evaluación de riesgos y oportunidades.</li> </ul>
 <b>Estrategia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático.</li> </ul>
 <b>Gestión de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeo de exposición de portafolios a riesgos y oportunidades.</li> <li>• Identificar acciones de <i>engagement</i> y colaboración.</li> </ul>
 <b>Métricas y metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de métricas de exposición a riesgos y oportunidades.</li> <li>• Medición de huella de carbono de portafolios.</li> <li>• Medición de huella de carbono operativa y establecimiento de metas de reducción.</li> <li>• Evaluación de estrategias de descarbonización de los portafolios.</li> </ul>

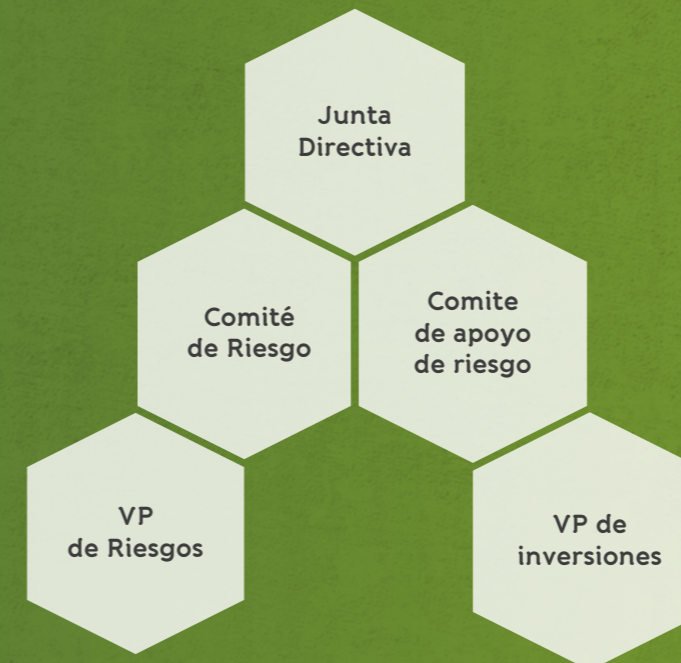


### Gobernanza:

Nuestra estructura de gobernanza climática está diseñada para gestionar de manera integral los desafíos del cambio climático, estableciendo roles y responsabilidades claras en nuestros órganos de decisión. A través de comités especializados y la integración de la sostenibilidad en distintos

niveles, aseguramos una gestión coordinada y efectiva, permitiéndonos tomar decisiones informadas que refuercen nuestra estrategia de inversión y compromiso con la sostenibilidad global.

### Estructura de Gobernanza Climática:



### Roles y Responsabilidades:

- **Junta Directiva:** Aprueba la política de inversión responsable, asegurando que las estrategias de Porvenir están alineadas con los principios ASG y las recomendaciones TCFD.
- **Comité de Riesgo:** Realiza el monitoreo y seguimiento del proceso de evaluación de riesgos ambientales, sociales, de gobierno corporativo (ASG) y climáticos. Asimismo, asegura que los riesgos sean gestionados de manera efectiva dentro del marco de estrategia de inversión de Porvenir.
- **Comité de Apoyo de Riesgos:** Hace seguimiento a los principales análisis, informes e indicadores de riesgo ASG de los portafolios administrados.
- **Vicepresidencia de Riesgos:** integra los factores y metodologías ASG dentro del proceso de gestión de riesgos y definición de cupos de inversión.
- **Vicepresidencia de Inversiones:** Analiza potenciales inversiones sostenibles para los portafolios.

Como se mencionó con anterioridad, integramos criterios ASG en nuestros procesos de inversión y gestión de riesgos dentro del modelo de tres líneas de defensa, lo que nos permite garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y una mitigación efectiva de riesgos, enfoque que se articula con nuestra gobernanza climática, estableciendo roles claros para la toma de decisiones estratégicas y asegurando el cumplimiento de estándares de sostenibilidad.



**Definición de riesgos climáticos:**

En nuestras inversiones, el riesgo climático representa la posibilidad de que eventos climáticos y cambios en políticas ambientales afecten el rendimiento y valor de nuestro portafolio. Factores como la volatilidad de precios, costos energéticos, desastres naturales y regulaciones pueden generar estos riesgos. Además, lo consideramos un riesgo sistémico, ya que influye en los riesgos tradicionales (mercado, crédito, liquidez, contraparte y operacional) a través de eventos extremos (riesgos físicos) y una transición descoordinada hacia una economía baja en carbono (riesgos de transición).

Evaluamos la vulnerabilidad de una parte del portafolio a los riesgos y oportunidades climáticas mediante una metodología interna que mide la exposición según probabilidad e impacto.

**En 2024, esta metodología cubrió el 12,8% de los activos bajo administración.**

Ranking	Sector	Riesgos Agudos	Riesgos Crónicos	Riesgos Regulatorios y Legales	Riesgos Tecnológicos	Riesgos de Mercado	Riesgo Reputacional	Total
1	Bolsas de Valores	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
2	Telecomunicaciones	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
3	Distribución de Hidrocarburos	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
4	Energía	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo
5	Aseguradoras	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
6	Establecimientos de Crédito	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo
7	Real Estate	Alto	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
8	Construcción	Alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio
9	Gas	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
10	Materiales de Construcción	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
11	Hidrocarburos	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto

Este ejercicio de análisis de riesgos climáticos y la medición de la huella de carbono nos permitirá fortalecer nuestras metodologías de gestión, incluyendo:

- 1) Evaluar escenarios de cambio climático para emisores en sectores vulnerables y

- 2) Establecer procesos de relacionamiento con emisores con mayor impacto en emisiones o mayor exposición a riesgos climáticos en los portafolios.



**Métricas y Objetivos:**

En Porvenir, nos comprometemos a proporcionar una visión clara y cuantificable sobre nuestros avances y compromisos en la gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. Integrar los factores ASG en nuestras estrategias de inversión y gestión de riesgos es fundamental. A través de métricas específicas y objetivos alineados con estándares internacionales, reafirmamos nuestra responsabilidad con la sostenibilidad, garantizando transparencia y una gestión climática efectiva.

Involucramos activamente a todos los niveles de nuestra organización para fomentar una cultura de sostenibilidad y responsabilidad. La implementación de métricas y objetivos concretos fortalece nuestra resiliencia climática y asegura que nuestras operaciones se alineen con nuestros objetivos estratégicos, generando valor a largo plazo para nuestros afiliados y la sociedad.

**Metodología PCAF**

Para apoyar la lucha contra el cambio climático y alinearnos con el Acuerdo de París, enfocamos nuestros esfuerzos en limitar el aumento de la temperatura global por debajo de 2°C, con la meta ideal de mantenerlo en 1.5°C respecto a los niveles preindustriales.

En este marco, adoptamos la metodología de la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF) para medir y reportar las emisiones de GEI en parte de nuestros portafolios de inversión. Además, avanzamos en la definición de metas de descarbonización mediante un modelo de medición de huella de carbono, preparando el camino para futuras inversiones alineadas con objetivos climáticos nacionales e internacionales.



A continuación, divulgamos los resultados del ejercicio con corte a 2024 y realizamos la comparación frente al ejercicio para de los años 2022 y 2023.

A diciembre de 2024 se financiaron

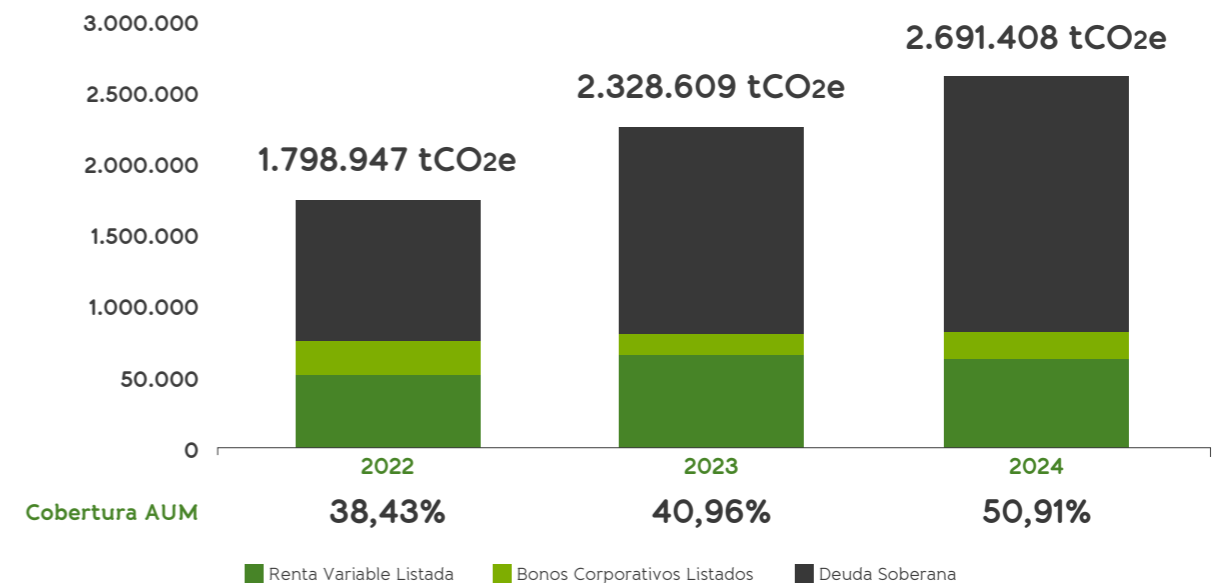
**2.691.553**  
tCO<sub>2</sub>e  
Cobertura del 50,11%

**Huella de Carbono**  
**105,5**  
tCO<sub>2</sub> por cada millón  
de USD invertidos

Nuestras emisiones financiadas y la huella de carbono de los activos cubiertos en cuanto a renta variable listada, bonos corporativos y bonos soberanos alcanzaron 2.691.408

toneladas de CO<sub>2</sub>e en 2024. Además, registramos una huella de carbono de 105,5 toneladas de CO<sub>2</sub>e por cada millón de dólares administrado.

Comparación frente a la medición 2022 y 2023





09

## Marca y Reputación



### 9.1 Valorización de la marca

La estrategia de reputación y comunicación de Porvenir abarca una gestión proactiva de comunicación y relaciones con nuestros grupos de interés clave, con el fin de comprender sus expectativas y percepciones sobre la organización. Dentro de esta estrategia, reconocemos la importancia de la gestión de marca como un activo intangible que nos permite interactuar y conectar de manera cercana y humana con nuestras audiencias, apoyándolas en cada etapa de su vida.

### 9.2 Así lo gestionamos (3-3)

La sostenibilidad y la reputación son pilares fundamentales en de los objetivos estratégicos de Porvenir. Por ello, implementamos continuamente estrategias de comunicación para informar sobre nuestros avances en oferta de valor, innovación, ciudadanía corporativa, liderazgo, buen gobierno y gestión del talento humano.

Utilizamos diversos canales y medios para compartir de manera constante el impacto y los resultados de nuestra gestión, garantizando así una comunicación cercana y transparente con nuestros grupos de interés. A través de esta estrategia, no solo posicionamos nuestro liderazgo en el mercado, sino que también impulsamos la recordación y la favorabilidad de nuestra marca.



### Gestión de la marca

En 2024, Porvenir consolidó la gestión de su marca mediante la implementación de un ecosistema que integró las siguientes acciones:

- El desarrollo y despliegue de la campaña de marca Porvenir Solo Hay Uno, la cual bajo un contenido emocional, logró un alcance global en medios ATL de 31.105.342 de personas y un alcance global en medios digitales de 42.411.815 de usuarios.
- Gracias a esta campaña y a las acciones de comunicación y posicionamiento, Porvenir logró destacados resultados en sus indicadores de salud de marca; un 31.8% en el Top Of Mind (TOM) y un 20.4% en el índice de conexión emocional (TOH), demostrando una mayor recordación y afinidad en el mercado.

### Gestión de comunicación y prensa:

Durante el 2024 se implementó una estrategia robusta de comunicación y prensa que garantizó la difusión de información clara y oportuna:

- Se llevaron a cabo iniciativas en medios tradicionales y digitales, logrando una cobertura superior gracias a la publicación de más de 100 noticias propias en medios nacionales y regionales, y la ejecución de cuñas y piezas audiovisuales que alcanzaron a una audiencia de más de 21 millones de personas.
- La coordinación con agencias y portavoces especializados fortaleció el relato de innovación, integridad y sostenibilidad por el que somos reconocidos.



### Gestión de comunicación del gremio:

Como miembro activo de Asofondos y otras asociaciones del sector, en 2024 reforzamos nuestra comunicación gremial:

- Se difundieron boletines, comunicados y campañas de educación financiera enfocadas en el entendimiento de los cambios de la Ley 2381 de 2024.
- Estalabor contribuyó a afianzar la transparencia y el conocimiento del sistema pensional entre afiliados y la sociedad, fortaleciendo la imagen colectiva del sector.

### Gestión de la reputación:

La reputación corporativa de Porvenir se fortaleció mediante un modelo integrado de comunicación y transparencia:

- Las iniciativas de comunicación, que incluyeron la publicación proactiva de resultados, reconocimientos y avances en buen gobierno, permitieron gestionar de forma eficaz los riesgos reputacionales.
- La obtención de resultados positivos en las evaluaciones de percepción evidenciaron el valor intangible de nuestra reputación.

### Medición de reputación en grupos de interés:

La gestión de reputación se sustentó en diagnósticos periódicos que permitieron conocer y mejorar la percepción de nuestros públicos destacándose los siguientes resultados:



### A nivel de nuestros colaboradores:

La estrategia digital y los canales de atención La estrategia digital y los canales de atención directa (plataforma Zona Vital, redes sociales y boletines informativos) permitieron que el 91% de los afiliados valoraran la información actualizada y práctica, lo que se reflejó en un incremento del 15% en la percepción positiva y un mayor compromiso con nuestras iniciativas de educación financiera.



### A nuestros pensionados:

El acompañamiento y la comunicación dirigida a los pensionados se tradujeron en la implementación de programas de formación en emprendimiento y cierre de brechas digitales, resaltando la solidez de nuestras inversiones y el compromiso con la transparencia. Las encuestas internas indicaron una mejora cercana al 10% en los índices de satisfacción y confianza entre este grupo.



### Impacto en el tejido empresarial colombiano:

La relación con nuestros proveedores se fortaleció mediante una comunicación clara y oportuna respecto a procesos operativos y pagos, evidenciando una mejora del 12% en la percepción del servicio. La agilidad en la respuesta y la gestión integral de la información contribuyeron a consolidar una relación de confianza y eficiencia.



### Comunicación con las empresas aliadas:

La difusión de informes financieros y resultados operativos, a través de canales internos y externos, reforzó la percepción de Porvenir como una entidad de gestión transparente, segura y comprometida con la sostenibilidad, consolidando el liderazgo en el sector y aumentando la confianza en nuestra administración.



### 9.3 Hitos y resultados 2024

#### Premio de periodismo Porvenir a la Sostenibilidad

En Porvenir, reconocemos el periodismo como una herramienta clave para generar conciencia y promover el desarrollo sostenible. Por ello, en 2024, realizamos la tercera edición del Premio de Periodismo Porvenir a la Sostenibilidad, una iniciativa de alcance nacional que destaca y reconoce trabajos periodísticos sobre sostenibilidad, deporte y sociedad.

En esta edición, destacaron **12 finalistas entre 201 postulaciones** de medios regionales y nacionales, con reportajes que reflejaron realidades, desafíos y avances en materia ambiental y social en el país. Cada historia presentada aportó una mirada profunda y comprometida con la sostenibilidad, destacando el papel del periodismo en la promoción de un desarrollo más responsable y sostenible. Entre los medios premiados se encuentran La Opinión, El Espectador y Telepacífico.

- Se premió el rigor investigativo y la capacidad de proponer soluciones en temas ambientales, sociales y de sostenibilidad
- Se otorgaron menciones especiales al cubrimiento del atletismo y periodismo universitario.

### 9.4 Valor para los grupos de interés

En 2024, Porvenir continuó fortaleciendo su marca y reputación, generando un valor significativo para sus grupos de interés. para sus grupos de interés.



**A través de una gestión proactiva de comunicación y relaciones, la empresa logró comprender y satisfacer las expectativas de colaboradores, afiliados, pensionados, proveedores, empleadores y la sociedad en general**

La estrategia de gestión de marca, considerada un activo intangible clave, permitió a Porvenir establecer una conexión cercana y auténtica con sus audiencias, acompañándolas en cada etapa de su vida. Los reconocimientos obtenidos en áreas como transparencia, sostenibilidad y liderazgo reflejan el compromiso de Porvenir con la excelencia y la generación de valor a largo plazo, consolidando su posición de liderazgo en el mercado y mejorando la percepción y confianza de todos sus públicos de interés.



# 10

## Ciberseguridad e Innovación Digital



### 10.1 Innovación digital, ciberseguridad y protección de datos (GRI 3-3)

En Porvenir, la ciberseguridad es responsabilidad de todos. Como proceso transversal, integramos nuestra estrategia en cada área de la compañía, respaldándonos en una sólida cultura organizacional. Somos conscientes de que los avances tecnológicos y los riesgos de ciberseguridad representan desafíos cada vez más complejos. Por ello, nuestro compromiso es anticiparnos a estas amenazas, enfocando nuestros esfuerzos en la protección de la información como uno de nuestros activos más valiosos.

Nuestra estrategia de ciberseguridad está alineada con la visión corporativa de Porvenir a través del objetivo estratégico “Riesgo como Habilitador del Negocio”. Como parte de nuestra contribución transversal, acompañamos de manera permanente la transformación digital, generando valor mediante controles y mecanismos que protegen los activos de información, al tiempo que fortalecemos los objetivos estratégicos de sostenibilidad, innovación y digitalización.

Para garantizar la seguridad y continuidad del negocio, mantenemos y mejoramos continuamente nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Este sistema establece el gobierno, diseña y desarrolla lineamientos, y aplica mecanismos que permiten detectar, prevenir y mitigar posibles eventos de seguridad.



10.2 Así lo gestionamos

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se establece y formaliza mediante políticas, manuales, procedimientos y guías, las cuales generan directrices a todos nuestros colaboradores y partes interesadas, estas se encuentran alineadas conforme a lo establecido en la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014:

Requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, los estándares establecidos en la NIST - Framework de Ciberseguridad, los lineamientos e instrucciones remitidas por el corporativo y lo establecido en la Norma ISO/IEC 27001:2022, en la cual nos encontramos certificados.

**Principales Pilares de Nuestra Estrategia**

Nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad se fundamenta en los siguientes pilares:

- **Gestión de Riesgos**
  - a. Identificación de partes interesadas a través de una matriz que nos permite alinear nuestras acciones con sus necesidades y expectativas.
  - b. Administración y monitoreo continuo de riesgos, anticipándonos a amenazas cibernéticas y asegurando la aplicación efectiva de controles.
- **Cultura y Concientización**
  - a. Fomento de una cultura de seguridad a través de programas de sensibilización y capacitación para nuestros grupos de interés.
  - b. Desarrollo de competencias en seguridad de la información y ciberseguridad, fortaleciendo el conocimiento en la organización. Por ejemplo, en 2024 se llevaron a cabo jornadas y ejercicios de “ethical hacking” que incrementaron la sensibilidad ante ataques cibernéticos.



- **Fortalecimiento de la Seguridad**
  - a. Implementación de una postura de seguridad basada en seguridad y privacidad desde el diseño, permitiéndonos evolucionar ante los desafíos digitales.
  - b. Adopción proactiva de estándares y cumplimiento normativo en buenas prácticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
  - c. La incorporación de soluciones tecnológicas avanzadas (EDR, Firewall, DLP, autenticación multifactor y herramientas de ciberinteligencia) ha consolidado la protección de los activos críticos.

- **Recursos y Canales de Información**
  - a. Contamos con un micrositio de Seguridad y Prevención del Fraude, actualizado constantemente con recomendaciones valiosas para nuestros clientes y colaboradores. Accede en: <https://www.porvenir.com.co/seguridad>

Indicadores y cifras clave:

- **Indicadores de madurez:** La evaluación realizada por Ernst & Young (EY) ubicó la madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en un promedio de 4.5 (en una escala de 5), con un 98% de cobertura en los controles estratégicos.
- **Tiempos de respuesta:** Los procesos de tratamiento de vulnerabilidades alcanzaron tiempos inferiores al promedio de la industria, cumpliendo con protocolos establecidos en el marco interno.
- **Porcentaje de control:** La ejecución del programa de mitigación de riesgos se registró en 100% respecto a los indicadores críticos, lo que respalda la eficacia del sistema.
- **Auditorías y seguimientos:** Se realizaron auditorías internas y externas (22 y 13, respectivamente) que corroboraron la alineación del SGSI con los mejores estándares internacionales.





(GRI 418-1)

### Privacidad del cliente

En 2024, recibimos 116 reclamaciones por parte de afiliados, las cuales fueron atendidas y respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Durante este período, no se recibieron reclamaciones por parte de los entes de control.

Adicionalmente, en Porvenir no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdida de datos de clientes. Contamos con sólidos controles y medidas de seguridad que nos permiten mitigar estos riesgos y garantizar la protección de la información.

### Innovación digital - Tablero digital:

El Tablero de Digitalización es el instrumento estratégico que centraliza los indicadores clave de la transformación digital de Porvenir. Bajo este enfoque se destacan los siguientes pilares:

#### Datos y Analítica

- **Centralización de la Información:** Se han consolidado diferentes fuentes de datos que permiten una visión integral de la operación. Por ejemplo, se registran más de 100 millones de interacciones anuales con clientes y la cartera de afiliados supera los 14,7 millones.
- **Inteligencia de Negocio:** La utilización de herramientas de análisis avanzado y de big data ha permitido identificar patrones de comportamiento, optimizar la toma de decisiones y anticipar tendencias en el mercado.



### Habilitadores Digitales

- En Porvenir contamos con una infraestructura tecnológica de última generación, hoy la migración a la nube, la actualización constante de los servidores y el uso de herramientas de automatización (RPA y sistemas de integración como “Core Digital – Capa Amarilla”) aseguran un entorno operativo robusto para nuestros clientes.

### Transformación Digital - Jugadas Estratégicas:

- **Rediseño de procesos y agilidad operativa:** Mediante la implementación de iniciativas estratégicas, se ha logrado reducir, por ejemplo, el tiempo de afiliación de 27 días a tan solo 10 minutos, y mejorar significativamente la respuesta en la atención de PQRS hasta en un 20%.
- **Integración de soluciones disruptivas:** La incorporación de inteligencia artificial, BI (Business Intelligence) y tecnologías de análisis predictivo potencian la capacidad competitiva de la compañía. Los proyectos en curso apuntan a aumentar la velocidad de innovación en un 15% y mejorar la eficiencia operativa en un 30%.

### Formación de Capacidades

- **Desarrollo del talento digital:** Se ha invertido en programas de capacitación intensiva, con la realización de más de 12 cursos virtuales, 32 facilitadores internos y más de 50 talleres enfocados en la reforma, tecnología e innovación.
- **Cultura digital:** A través de iniciativas de Design Thinking, metodologías ágiles y comunidades de práctica, se ha logrado una transformación cultural que impulsa la mentalidad digital y mejora la productividad de equipos en diversos frentes.

### Visibilidad Externa

- **Fortalecimiento de la presencia digital:** La mejora en canales de comunicación y la implementación de dashboards interactivos ofrecen a clientes, familias y proveedores una experiencia ágil y transparente.
- **Reconocimiento y reputación:** La visibilidad externa se ha traducido en posicionamientos destacados en rankings y reconocimientos nacionales e internacionales, respaldando la imagen de Porvenir como una empresa moderna y en constante evolución.



### Comunidades Digitales

- **Fomento de ecosistemas colaborativos:** La creación de al menos 5 comunidades digitales permite el intercambio de mejores prácticas, el impulso de proyectos disruptivos y la cocreación de soluciones innovadoras.
- **Vía de retroalimentación continua:** Estas comunidades facilitan la participación activa de colaboradores y clientes, favoreciendo candidatos a proyectos de alto impacto y la identificación temprana de oportunidades de mejora.

### Valor para los Grupos de Interés

La sinergia entre la Innovación Digital y la Ciberseguridad se ha consolidado como uno de los pilares diferenciales de Porvenir. La implementación del Tablero de Digitalización no solo permite medir y optimizar las jugadas estratégicas, la formación de capacidades y la visibilidad externa, sino que además se articula de forma cohesionada con el robusto Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Gracias a este enfoque integral:

- **La transformación digital se orienta a crear valor sostenible** para la organización y sus grupos de interés, mediante la reducción de tiempos operativos, la mejora en la experiencia del cliente y la optimización de procesos internos.



- **La ciberseguridad se integra de forma natural** en todos los procesos y áreas, garantizando la protección de datos, la continuidad del negocio y el cumplimiento normativo.

- **La apertura hacia la innovación y la mejora continua** se refleja en los logros alcanzados en 2024 y en las metas ya establecidas para 2025, abarcando desde la actualización tecnológica hasta el fortalecimiento de la cultura y la gestión del cambio.

En resumen:

- Aplicación de controles y lineamientos basados en buenas prácticas de seguridad de la información, garantizando altos estándares de calidad en nuestros servicios.
- Mantenimiento y mejora continua en aspectos físicos, tecnológicos, humanos y de procesos, asegurando una adaptación ágil a las nuevas tecnologías.

- Prestación de servicios confiables, aplicando medidas que garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información.

### 10.3 Hitos y resultados 2024

Nuestros principales resultados en materia de Seguridad de la información y Ciberseguridad:

- Certificación anticipada en la norma ISO/IEC 27001:2022 con 0 conformidades.
- Participación en reconocimientos a la excelencia con la Estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – CiPo, obteniendo el primer puesto en la categoría Sostenibilidad y siendo nominados en la categoría de calidad.
- Realización de la XI Jornada de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la Compañía.
- Preparación de los elementos a evaluar por parte de un externo para evidenciar la mejora en el nivel de madurez de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Fortalecimiento del Sistema Control de Accesos, específicamente en la gestión de matrices de roles y perfiles.

- Implementación del módulo de Seguridad de la Información de la herramienta de riesgo en la cual se encuentra la gestión a nivel de activos de información, amenazas y vulnerabilidades, incidentes de seguridad y planes de acción, entre otros.
- Acompañamiento y participación en los proyectos corporativos e internos emitiendo lineamientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Actualización de políticas, manuales, procedimientos, guías y creación de nuevos documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad.
- Fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos y la cultura en materia de Ciberseguridad.
- Adopción de medidas tendientes a prevenir y contener posibles ataques informáticos.
- Atención a requerimientos de entes de control internos y externos en temas relacionados con Seguridad de la Información y Ciberseguridad.



# 11

## Desarrollo del Talento y Excelencia Operacional



En Porvenir, creemos que el crecimiento de nuestra Compañía está directamente ligado al desarrollo de nuestro talento y a la mejora continua de nuestros procesos. Por eso, fortalecemos las capacidades de nuestro equipo a través de estrategias de formación, liderazgo y desarrollo profesional, asegurando que cada colaborador cuente con las herramientas necesarias para su crecimiento y el logro de nuestros objetivos.

De la mano de una cultura de excelencia operacional, impulsamos la innovación y la optimización de nuestros procesos para garantizar eficiencia, calidad y un servicio alineado con las necesidades de nuestros afiliados. Este enfoque nos permite consolidarnos como una organización ágil, competitiva y preparada para los desafíos del futuro.

### 11.1 Desarrollo, formación, bienestar y seguridad para nuestros colaboradores. (3-3)

En Porvenir, nuestros colaboradores y sus familias han sido una de nuestras prioridades durante más de 32 años. Desde la Gerencia de Talento y Servicios Administrativos, trabajamos continuamente en el fortalecimiento de nuestros procesos para acompañar a nuestro equipo en su desarrollo, bienestar, compensación y salud, reafirmando nuestro compromiso con una trayectoria de excelencia.

En 2024, impulsamos el orgullo y compromiso de nuestro talento humano a través de la estrategia “Nos Mueve +” enfocada en consolidar un entorno laboral sólido y atractivo. Esta iniciativa nos permitió evolucionar como empleador referente, fortaleciendo nuestros beneficios,

oportunidades de crecimiento, actividades de bienestar, programas de educación y esquemas de reconocimiento, anticipándonos a las necesidades de nuestro equipo y garantizando una experiencia integral para cada colaborador.

**(2-7) Nuestro Equipo**

Indicadores laborales generales	2024
<b>Número total de empleados</b>	<b>2.136</b>
Número de empleados a término fijo	142
Número de empleados a término indefinido	1.913
Número de aprendices SENA	73
Número de empleados contratados por temporales	8
Número de empleados contratados a tiempo completo	2.128
Número de empleados contratados a tiempo parcial	0
Porcentaje de empleados a término fijo	<b>6,65%</b>
Porcentaje de empleados a término indefinido	<b>89,56%</b>
Porcentaje de aprendices SENA	<b>3,42%</b>
Porcentaje de empleados contratados por temporales	<b>0,37%</b>
Número total de hombres	859
Número total de mujeres	1.277
Porcentaje de hombres	<b>40,22%</b>
Porcentaje de mujeres	<b>59,78%</b>

Empleados en la organización por categoría laboral	
Alta Dirección Top Management - Categoría 1	7
Gerencia Media - Middle Management -Categoría 2	25
Gerencia Subalterna - Junior Management - Categoría 3	77
Áreas funcionales - Categoría 4	2.027
Porcentaje Alta Dirección Top Management - Categoría 1	<b>0,33%</b>
Porcentaje Gerencia Media - Middle Management - Categoría 2	<b>1,17%</b>
Porcentaje Gerencia Subalterna - Junior Management - Categoría 3	<b>3,60%</b>
Porcentaje Áreas funcionales - Categoría 4	<b>94,90%</b>

Empleados en la organización por jornada laboral	
Porcentaje empleados tiempo completo	<b>99,63%</b>



Detalle hombres	
Desglosado por tipo de contrato	
Número de empleados hombres a término fijo	61
Número de empleados hombres a término indefinido	765
Número de empleados hombres contratados por temporales	2

Detalle mujeres	
Desglosado por tipo de contrato	
Número de empleadas a término fijo	81
Número de empleadas a término indefinido	1148
Número de empleadas contratadas por temporales	10

Número de colaboradores por región*	2024
Región Central	108
Región Norte	173
Región Bogotá	1415
Región Este	79
Región Sur	4
Región Suroeste	181
Región Oeste	168
Otros	0
Total	2128

\*Esta información abarca todos los empleos, exceptuando aquellos de carácter temporal transitorio y los trabajadores vinculados a través de compañías de outsourcing temporal.

Número de colaboradores por ciudades de Colombia*	2024
Barranquilla	91
Bogotá	1415
Bucaramanga	45
Cali	123
Medellín	106
Villavicencio	21
Otros	327
Total	2128

\*Esta información abarca todos los empleos, exceptuando aquellos de carácter temporal transitorio y los trabajadores vinculados a través de compañías de outsourcing temporal.

(405-1)

Número y porcentaje de empleados de la organización diferenciados por sexo y grupos de edad	2024
Número de empleados hombres menores a 30 años	244
Número de empleadas mujeres menores a 30 años	345
Total de empleados menores a 30 años	<b>589</b>
Número de empleados hombres entre 31-50 años	472
Número de empleadas mujeres entre 31-50 años	731
Total de empleados entre 31-50 años	<b>1.203</b>
Número de empleados hombres mayores a 50 años	143
Número de empleadas mujeres mayores a 50 años	201
Total de empleados mayores a 50 años	<b>344</b>
Porcentaje de hombres menores a 30 años	41,46%
Porcentaje de mujeres menores a 30 años	58,56%
Porcentaje total de menores a 30 años	27,5%
Porcentaje de hombres entre 30-50 años	39,25%
Porcentaje de mujeres entre 30-50 años	60,75%
Porcentaje total de entre 30-50 años	<b>56,4%</b>
Porcentaje de hombres mayores a 50 años	41,57%
Porcentaje de mujeres mayores a 50 años	58,43%
Porcentaje total de mayores a 50 años	<b>16,1%</b>



Número de colaboradores con algún grado de discapacidad	2024
Sensorial	2
Físico-motora	4
Cognitiva	1
Psicosocial	2
Total	9

Rotación y contratación de empleados (CSA)  
(401-1)

Rotación

Retiros totales	2021		2022		2023		2024	
	Total	Total empleados de la sociedad	Total	Total empleados de la sociedad	Total	Total empleados de la sociedad	Total	Total empleados de la sociedad
	<b>Total</b>	600	2698	559	2440	689	2036	262
<b>Voluntaria</b>	407		440		260		177	



Rotación de empleados	2021	2022	2023	2024
Tasa de rotación de personal	22%	23%	34%	12%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	15%	18%	13%	8%
Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	11	4	326	12
Número de colaboradores fallecidos	4	2	2	3
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	87	32	49	26
Número de colaboradores retirados por vencimiento de contrato	0	0	0	2
Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria	407	440	260	177
Número de colaboradores despedidos	91	81	52	42
Porcentaje de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	2%	0%	47%	5%
Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros	68%	79%	38%	68%

Tasa de rotación por género y edad

Retiros	2022	2023	2024
Menor a 30 años	267	221	78
30 a 50 años	248	356	137
Mayor a 50 años	44	112	47
Femenino	336	431	168
Masculino	223	258	94

Tasa de rotación de personal, distribuida por edad y género	2022	2023	2024
Menor a 30 años	9.9%	9.1%	3.8%
30 a 50 años	41.3%	14.6%	6.7%
Mayores de 50 años	7.3%	4.6%	2.3%
Femenino	56.0%	17.7%	8.3%
Masculino	37.2%	10.6%	4.6%

Contratación

Contrataciones por edad y género	2021	2023	2023	2024
<b>Total contrataciones</b>	<b>700</b>	<b>426</b>	<b>290</b>	<b>340</b>
Menor a 30 años		271	194	226
30 a 50 años	-	154	95	111
Mayor a 50 años	0	1	1	3
Femenino	408	234	162	183
Masculino	292	192	128	157

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad y género	2021	2022	2023	2024
Menor a 30 años	-	64%	67%	66%
Entre 30 a 50 años	-	36%	33%	33%
Mayor a 50 años	0%	0%	0%	1%
Femenino	58%	55%	56%	54%
Masculino	42%	45%	44%	46%

Contrataciones	2024
Número total de personas contratadas	340
Número de vacantes ocupadas por candidatos internos en la organización	23
Porcentaje de vacantes ocupadas por candidatos internos en la organización	6.76%
Costo promedio que le cuesta a la empresa contratar a un empleado equivalente a tiempo completo	COP 5.386.382

11.2 Así lo gestionamos

En el marco de nuestra estrategia “Nos Mueve +”, continuamos fortaleciendo el compromiso con nuestros colaboradores a través de iniciativas que promueven el reconocimiento, el bienestar y un ambiente laboral positivo. Nuestro objetivo es consolidarnos como el mejor lugar para trabajar, impulsando el orgullo y la conexión dentro del equipo.



Principales iniciativas

- **Motivar con experiencias:** Implementamos acciones para reconocer y destacar el desempeño excepcional de nuestros colaboradores, a través de iniciativas como Flash de la Fama y los encuentros „Conversar Nos Mueve +“, generando espacios de cercanía y valoración.
- **Ser el mejor lugar para trabajar:** Priorizamos el bienestar y la calidad de vida mediante un robusto Plan de Beneficios, actividades de integración y un cronograma de eventos que incluyen la celebración de fechas especiales como el Día de la Familia, Día de la Mujer, Día del Padre y Día de la Madre.
- **Fomento del bienestar integral:** Desarrollamos espacios de recreación como torneos deportivos, caminatas ecológicas, vacaciones recreativas para hijos de colaboradores y talleres enfocados en el bienestar físico y emocional, consolidando una cultura organizacional equilibrada y saludable.
- **Embajadores que construyen país:** Fortalecemos el conocimiento de nuestros colaboradores a través de espacios de aprendizaje como „Conversando con los Expertos“, donde abordamos temas clave sobre el sistema pensional y otros aspectos relevantes del entorno.
- **Nuestras mediciones:** Evaluamos continuamente el clima organizacional, la cultura corporativa y el NPS, garantizando una mejora constante en la experiencia de nuestros colaboradores.
- **Ser un Equipo Líder:** Impulsamos la renovación de nuestra marca empleadora y desarrollamos estrategias que refuerzan el propósito superior de la compañía, promoviendo el sentido de pertenencia y orgullo dentro del equipo.

**Calidad eficaz y transformación digital de nuestros procesos**

En Porvenir, impulsamos la eficiencia operativa como pilar estratégico para optimizar recursos, mejorar la experiencia de nuestros clientes y garantizar una gestión costo-efectiva. A través de nuestro modelo de excelencia operacional, fortalecemos nuestras capacidades, asegurando procesos ágiles, fluidos y alineados con las mejores prácticas del sector.

**Modelo de excelencia operacional**

En Porvenir, promovemos un modelo de gestión basado en la eficiencia, la digitalización y la mejora continua, asegurando procesos ágiles y optimizados que nos permiten ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes. Apostamos por la transformación operativa a través de metodologías innovadoras que fortalecen nuestras capacidades y consolidan una operación más efectiva y sostenible. Con un enfoque en la automatización y el uso estratégico de la tecnología, buscamos maximizar el valor en cada etapa de nuestros procesos, garantizando una interacción fluida con nuestros clientes y una administración eficiente de los recursos. Estos esfuerzos nos han permitido evolucionar constantemente, adaptándonos a las nuevas exigencias del entorno y reforzando nuestro compromiso con la excelencia en la gestión.

**Evaluación de desempeño**

Evaluación de empleados	Número de empleados evaluados	Porcentaje de empleados evaluados	Periodicidad
Total de empleados evaluados	2128	100%	-
Gestión por objetivos	1418	69.002433%	R/ Una vez al año
Evaluación multidimensional del rendimiento (por ejemplo, feedback de 360 grados)	129	6.277372%	Una vez al año
Evaluación del rendimiento en equipo	581	28.272506%	Una vez al año

**Desarrollo profesional (404-2)**

En Porvenir, impulsamos el desarrollo de nuestro talento con un enfoque estratégico que nos permite cerrar brechas, fortalecer habilidades clave y asegurar el crecimiento profesional de nuestro equipo. A través de nuestro Modelo

de Desarrollo del Talento, identificamos y potenciamos las capacidades necesarias para el cumplimiento de nuestros objetivos, garantizando una formación alineada con las necesidades del negocio.



Nuestro modelo se basa en tres pilares fundamentales: el desarrollo de competencias individuales, el fortalecimiento de habilidades

clave en cada área y la consolidación de una cultura de aprendizaje en la Compañía.

Programa	Descripción	Población objetivo	Impacto	Colaboradores impactados
Ruta de Aprendizaje 2024	Desarrollo de los colaboradores en competencias clave priorizadas por los líderes, con base en su rol y las necesidades del negocio. Aprendizaje blended con 70% autónomo y 30% estructurado.	Colaboradores de todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 programas de formación</li> <li>28.456 horas de formación</li> <li>104,49 horas per cápita.</li> </ul>	• 1.200 colaboradores capacitados
Embajadores Porvenir	Formación al 100% de los colaboradores sobre la nueva Ley Pensional para que puedan orientar a los clientes. Incluyó cursos virtuales y talleres presenciales con dinámicas de juego.	Todos los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% de los colaboradores capacitados en asesoría sobre la Reforma Pensional.</li> </ul>	
Escuela Digital y Nuevas Tecnologías	Programas de formación en TI, roles digitales y comunidades para fortalecer habilidades tecnológicas.	Colaboradores de áreas tecnológicas y digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS 88</li> <li>16 programas de formación.</li> </ul>	
Escuela de Asesoría y Ventas	Formación en temas clave como reforma pensional, finanzas, riesgos y pensiones.	Colaboradores del área comercial y de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS 93</li> <li>25 programas de formación</li> </ul>	• 600 colaboradores capacitados
Escuela CX	Certificación en Asesoría Pensional y ciclos de actualización para colaboradores antiguos.	Colaboradores del área de experiencia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS 94</li> <li>7 módulos de certificación</li> </ul>	• 700 colaboradores capacitados

**Capacitaciones por temática**

Temáticas	Colaboradores capacitados y/o formados	Horas en capacitación y/o formación
Derechos humanos	3	3.5
Diversidad e inclusión	550	968.6
Código de ética y conducta	322	203.6
Otros	28	44.6
Total	903	1220.3





(404-1)  
(PROSOL 04)

Monto total invertido en formación de colaboradores y promedio de inversión en formación por empleado

Inversión en capacitación	
Monto total invertido en formación de colaboradores	COP 2.640.763.000
Promedio de inversión en la formación por empleado	COP 1.285.043

Plan carrera

En Porvenir, impulsamos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores a través de un sólido plan de carrera que les permite desarrollar su potencial y proyectar su futuro dentro de la Compañía. A través de la identificación y promoción del talento interno, brindamos oportunidades de ascenso y evolución profesional, garantizando que quienes forman parte de nuestro equipo puedan acceder a nuevas responsabilidades y retos alineados con sus aspiraciones.

Este enfoque no solo fortalece el compromiso y la motivación de nuestros colaboradores, sino que también nos permite construir equipos altamente capacitados y preparados para afrontar los desafíos del negocio, consolidando una cultura de crecimiento y desarrollo continuo.

(PROSOL 03)

Colaboradores beneficiados por:	Número de colaboradores	Porcentaje de colaboradores
Plan Carrera	959	50,13%



Bienestar y beneficios  
(401-2)

Porvenir cuenta con un Plan de Beneficios, el cual aporta a mejorar la calidad de vida de nuestro equipo líder y sus familias, mediante:

Tipo de beneficio	Descripción	Cantidad de colaboradores beneficiados	Monto destinado en el año
Auxilio de nacimiento	Un (1) auxilio no salarial por nacimiento o adopción de hijos, equivalente a un (1) SMMLV por cada hijo que nazca o se adopte	40	COP 52.000.000
Póliza de Vida e incapacidad	Pensando en el bienestar de los Colaboradores nuestra Compañía mantiene en su Plan de Beneficios la Póliza de Vida y Accidentes Personales con Seguros de Vida ALFA S.A., así los protege y les brinda tranquilidad ante un evento inesperado.	1913	COP 447.252.549
Auxilio Educativo empleado	Auxilio Educativo para Pregrado: auxilio no salarial se otorgará máximo dos (2) veces al año, salvo los casos de carreras manejadas por ciclos, donde se entregarán máximo tres (3) auxilios al año, para un total máximo de diez (10) auxilios por Trabajador, el auxilio educativo será otorgado teniendo en cuenta sus calificaciones de desempeño. Auxilio Educativo para Posgrado: auxilio no salarial para posgrados se otorgará al Trabajador por una sola vez, para un total máximo de tres (3) auxilios, entregados por ciclos o semestre según sea el caso, el auxilio educativo será otorgado teniendo en cuenta sus calificaciones de desempeño.	249	COP 1.092.445.375
Auxilio Educativo hijos u otros familiares	PORVENIR reconocerá a los Trabajadores beneficiarios del presente PLAN, con ingresos mensuales hasta tres (3) SMMLV, un (1) auxilio anual no salarial destinado al pago de gastos de uno (1) de sus hijos, de formación académica en entidades educativas acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, desde preescolar hasta educación universitaria, equivalente al 50% de un (1) SMMLV,	277	COP 180.700.000

Tipo de beneficio	Descripción	Cantidad de colaboradores beneficiados	Monto destinado en el año
Horario Flexible	Se cuenta con horarios flexibles para el inicio y la finalización de la jornada laboral, 8:00 a.m a 5:30 p.m./8:30 a.m. a 6:00 p.m., así como un horario flexible los viernes con horario laboral de 7 am a 4 pm con media hora de almuerzo	1786	N/A
Regalos de Navidad Hijos	En diciembre, la compañía asigna un regalo corporativo de Navidad a los hijos de colaboradores menores de 13 años.	673	COP 105.233.247
Bono anual	Un bono anual por resultados para la Mesa de Dinero y el Comité de Presidencia.	32	COP 3.611.670.685
Prima Antigüedad	PORVENIR de manera libre y voluntaria otorgará a los Colaboradores un Reconocimiento de Antigüedad sin incidencia salarial, prestacional, parafiscal, ni de cualquier otra índole. Este beneficio se construirá mensualmente en un Plan Empresarial de contribución definida, con base en el salario percibido en ese periodo, a través de aportes condicionados que serán abonados en la cuenta individual del Trabajador en el Fondo de Pensiones Voluntarias Porvenir.	382	COP 1.293.435.049
Prima extralegal	PORVENIR reconocerá a todos los Trabajadores beneficiarios del plan de beneficios una Prima Extralegal, equivalente a un máximo de quince (15) días de salario.	1717	COP 5.196.032.211
Membresía en Club	Suscripción para presidente y Vicepresidentes al Club El Nogal, así como acceso al Club de Banqueros.	8	COP 66.526.907
Gimnasio	Contamos con un gimnasio en nuestra sede de Dirección General.	56	COP 11.666.392
Vacaciones Recreativas	Un programa dirigido a hijos de colaboradores con hijos entre 6 y 12 años, se trata de una semana al año en el disfrutan de actividades pensadas en su recreación.	233	COP 145.510.362
Cubrimiento de Incapacidades 100%	Para incapacidades superiores a 10 días y máximos por tres eventos al año.	758	COP 402.555.991
Chequeo ejecutivo	Práctica de chequeo médico ejecutivo anualmente a la alta dirección (presidente y vicepresidentes)	8	COP 23.962.300
Medicina prepagada / plan complementario / póliza hospitalización y cirugía /póliza asistencia médica	Para PORVENIR la salud de sus Colaboradores de la Alta Directiva es una prioridad, por eso les ofrece un Auxilio de Medicina Prepagada de gama alta en el mercado.	32	COP 223.473.822

Tipo de beneficio	Descripción	Cantidad de colaboradores beneficiados	Monto destinado en el año
Mi Grupo es Aval	Programa para Colaboradores que ofrece una oferta exclusiva de productos y servicios de Grupo Aval.	915	N/A
Cumpleaños	La Compañía otorga mediodía libre a los colaboradores el día de su cumpleaños (Aplica días laborales)	2055	COP 223.473.822
Último día hábil año	En el marco de la día de la familia se asigna el último día hábil del año.		
Trabajo en casa	Modelo de trabajo 3x2 para Colaboradores administrativos (3 días de trabajo en sitio y 2 en casa)	2055	COP 223.465.890
Asignación de vehículo	Asignado al Presidente de la Compañía	1	COP 51.973.364



**Permiso parental**  
(401-3)

Permiso parental	2024
Mujeres con derecho al permiso parental	35
Hombres con derecho al permiso parental	12
Colaboradores con derecho al permiso parental - Total	47
Mujeres acogidas al derecho parental	35
Hombres acogidos al derecho parental	12
Colaboradores acogidos al derecho parental - Total	47
Mujeres que regresan después del permiso parental en el año actual	27
Hombres que regresan después del permiso parental en el año actual	12
Colaboradores que regresan después del permiso parental en el año actual - Total	39
Mujeres totales que deben regresar después del permiso parental	30
Hombres totales que deben regresar después del permiso parental	12
Personas totales que deben regresar después del permiso parental - Total	42
Cantidad total de mujeres que regresaron del permiso parental en los períodos anteriores	27
Cantidad total de hombres que regresaron del permiso parental en los períodos anteriores	12
Cantidad total de personas que regresaron del permiso parental en los períodos anteriores - Total	39
Tasa de regreso al trabajo mujeres	90%
Tasa de regreso al trabajo hombres	100%
Tasa de regreso - Total	92.85%
Tasa de retención hombres	100%

**Brecha Salarial**  
(405-2)

Nivel del colaborador	Brecha salarial de género
Alta Dirección - Top Management (Solo salario base)	47.74
Alta Dirección - Top Management (Salario base + otros incentivos en efectivo)	49.53
Gerencia Media - Middle Management (Solo salario base)	13.68
Gerencia Media - Middle Management (Salario base + otros incentivos en efectivo)	48.83
Gerencia Subalterna - Junior Management (Solo salario base)	0.29
Gerencia Subalterna - Junior Management (Salario base + otros incentivos en efectivo)	17.45
Áreas Funcionales (Solo salario base)	22.59
Áreas Funcionales (Salario base + otros incentivos en efectivo)	20.92
Total (Solo salario base)	35.44
Total (Salario base + otros incentivos en efectivo)	45.06



**Tendencias bienestar empleado**

En Porvenir nos hemos propuesto fortalecer el compromiso y bienestar de nuestros colaboradores a través de estrategias que mejoren su experiencia dentro de la Compañía.

Medición de la satisfacción de los empleados	2023	2024
Compromiso de los empleados	90%	85%
Net Promoter Score de los empleados	69%	66%
% de empleados que respondieron la encuesta	91%	93%

**Salud y seguridad en el trabajo**  
(403-9) (403-10)

Nivel de Casos de enfermedades, accidentes o fatalidades laborales colaborador	2024
Enfermedad laboral - Hombres	0
Enfermedad laboral - Mujeres	0
Enfermedad laboral - Total	0
Accidentes laborales - Hombres	4
Accidentes laborales - Mujeres	33
Accidentes laborales - Total	37
Fatalidades por causas laborales - Hombres	0
Fatalidades por causas laborales - Mujeres	0
Fatalidades por causas laborales - Total	0

Incapacidades	2024
Días de incapacidad - Hombres	51
Días de incapacidad - Mujeres	674
Total de incapacidades	725

### Tasa de ausentismo

2023			2024		
No. de días de ausencia por incapacidad laboral o común / # días hábiles trabajados X # de trabajadores X 100	No. de días de ausencia x inc	13160	No. de días de ausencia x inc	12239	
	No. de días hábiles trabajados	243	No. de días hábiles trabajados	246	
	No. de trabajadores 2023	2039	No. de trabajadores 2024	2055	
	<b>Tasa de ausentismo 2023</b>	<b>2,66</b>	<b>Tasa de ausentismo 2024</b>	<b>2,42</b>	
	No. de días de ausencia M	3602	No. de días de ausencia M	2732	
	No. de días de ausencia F	9558	No. de días de ausencia F	9507	
	<b>Tasa de ausentismo M</b>	<b>0,73</b>	<b>Tasa de ausentismo M</b>	<b>0,54</b>	
	<b>Tasa de ausentismo F</b>	<b>1,93</b>	<b>Tasa de ausentismo F</b>	<b>1,88</b>	

Índice de accidentalidad según BDO (población de hombres promedio y mujeres promedio separados)					
2023			2024		
No. de días de ausencia por incapacidad laboral o común / # días hábiles trabajados X # de trabajadores X 100	No. de días de ausencia x inc	13160	No. de días de ausencia x inc	12239	
	No. de días hábiles trabajados	243	No. de días hábiles trabajados	246	
	No. de trabajadores 2023	2039	No. de trabajadores 2024	2055	
	<b>Tasa de ausentismo 2023</b>	<b>2,66</b>	<b>Tasa de ausentismo 2024</b>	<b>2,42</b>	
	No. de hombres 2023	800	No. de hombres 2024	826	
	No. de días de ausencia M	3602	No. de días de ausencia M	2732	
	No. de mujeres 2023	1239	No. de mujeres 2024	1229	
	No. de días de ausencia F	9558	No. de días de ausencia F	9507	
	<b>Tasa de ausentismo M</b>	<b>1,85</b>	<b>Tasa de ausentismo M</b>	<b>1,34</b>	
	<b>Tasa de ausentismo F</b>	<b>3,17</b>	<b>Tasa de ausentismo F</b>	<b>3,14</b>	

### Capacitación en SST (403-5)

Temáticas	Colaboradores capacitados y/o formados	Horas en capacitación y/o formación
Seguridad y salud en el trabajo	2055	1800

### 11.4 Valor para los grupos de interés

El desarrollo de nuestro talento y la excelencia en nuestros procesos son pilares fundamentales en Porvenir. Creemos que el crecimiento de nuestra Compañía solo es posible cuando nuestros colaboradores cuentan con las herramientas, el conocimiento y las oportunidades necesarias para alcanzar su máximo potencial. Por ello, promovemos iniciativas enfocadas en la formación, el bienestar y la proyección profesional, garantizando un entorno laboral en el que cada persona pueda evolucionar y aportar al cumplimiento de nuestra estrategia.

Asimismo, fortalecemos la eficiencia operativa a través de la mejora continua, la innovación y la digitalización de procesos, asegurando la sostenibilidad de nuestras operaciones y una experiencia óptima para nuestros clientes. Este compromiso con la transformación y la gestión del talento nos permite consolidarnos como una organización ágil, competitiva y preparada para enfrentar los desafíos del futuro.





# 12

## Desarrollo Social



En Porvenir, trabajamos cada día para ser agentes de cambio en la calidad de vida de los colombianos. Creemos que nuestro impacto va más allá de la seguridad financiera de nuestros afiliados, por lo que hemos desarrollado una serie de iniciativas que contribuyen al desarrollo integral de la sociedad.

La educación financiera es uno de nuestros principales pilares, ya que brinda a las personas herramientas para tomar decisiones informadas y fortalecer su bienestar económico. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el deporte, promoviendo hábitos de vida saludables y el bienestar físico y mental.

Además, fomentamos la inclusión y el cuidado del adulto mayor, asegurando que nuestras iniciativas de responsabilidad social respondan a las necesidades de esta población y generen un impacto positivo en su calidad de vida. A través de estos esfuerzos, seguimos consolidando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades con las que interactuamos.



### 12.1 Programas de Responsabilidad Social e Inclusión

En Porvenir, trabajamos para generar un impacto positivo en la sociedad a través de iniciativas que promuevan el bienestar y el desarrollo sostenible. Nuestro compromiso con la responsabilidad social se refleja en cinco líneas de acción clave: Educación Financiera, Apoyo al Deporte, Inclusión del Adulto Mayor, Voluntariado y la promoción de servicios accesibles para todos nuestros usuarios. A través de estos programas, buscamos empoderar a las personas, fomentar la equidad y fortalecer el tejido social, reafirmando nuestro propósito de contribuir a un mejor futuro para todos. Trabajamos para generar un impacto positivo en la sociedad a través de iniciativas que promuevan el bienestar y el desarrollo sostenible.

A través de estos programas, buscamos empoderar a las personas, fomentar la equidad y fortalecer el tejido social, reafirmando nuestro propósito de contribuir a un mejor futuro para todos.

#### Así lo gestionamos

##### Programas de Educación Financiera (3-3)

En Porvenir, estamos convencidos de que la educación financiera es una herramienta clave para mejorar la calidad de vida de las personas y fortalecer la sostenibilidad económica de la sociedad. A través de nuestra Academia del Ahorro Porvenir, hemos desarrollado estrategias que brindan conocimientos y herramientas para que los colombianos tomen decisiones informadas sobre su ahorro, pensión y bienestar financiero a lo largo de su vida.

Con un enfoque alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en la reducción de la pobreza (ODS #10) y la educación de calidad (ODS #4), estructuramos nuestras acciones en cuatro líneas estratégicas:

- Ahorro y finanzas: Generamos contenido sobre finanzas personales, familiares y ahorro con propósito, promoviendo hábitos financieros responsables a través de nuestra plataforma digital Academia del Ahorro.

- Ahorro y sociedad: Acercamos la educación financiera a comunidades en diferentes regiones del país, impulsando programas como Clases Radiales en Zonas Rurales y el Torneo El Futuro es Ahorro, que promueven la inclusión financiera y fomentan el desarrollo social.
- Conocimiento pensional y de cesantías: Brindamos formación sobre el funcionamiento de nuestros productos, destacando su importancia en la planificación financiera de nuestros afiliados. Además, trabajamos en alianza con la Superintendencia Financiera de Colombia en proyectos de divulgación y educación que amplían el acceso a esta información.
- Entendimiento del Proyecto de Reforma Pensional: Ante la evolución del sistema pensional en el país, desarrollamos acciones de educación masiva para explicar la estructura del Sistema General de Pensiones y los principales puntos de la reforma pensional. A través de campañas informativas y espacios de discusión, buscamos que los colombianos comprendan los cambios propuestos y cómo estos pueden impactar su futuro pensional.

#### Resultados (PROSOL07)

En Porvenir, reforzamos nuestro compromiso con la educación financiera, expandiendo el acceso a herramientas y contenidos que permiten a nuestros afiliados y a la comunidad tomar decisiones informadas sobre su bienestar económico. A través de nuestra Academia del Ahorro Porvenir, continuamos impulsando iniciativas alineadas con nuestras líneas estratégicas de educación financiera.





### 1. Ahorro y sociedad

- **El futuro es ahora:** promovimos la educación financiera en niños, jóvenes y adultos, fomentando el ahorro, la planificación pensional y la gestión de metas financieras.

(PROSOL 09)

Impactamos a 6.620 personas en 17 colegios de 5 ciudades principales, mediante talleres, juegos educativos y actividades

- **Global Money Week:** Por sexto año consecutivo, nos unimos a la celebración mundial de la Global Money Week, promoviendo la educación financiera en niños, niñas y jóvenes. A través de esta iniciativa, llevamos conocimiento sobre ahorro y planificación financiera a estudiantes de colegios distritales, fomentando hábitos responsables desde una edad temprana.
- Expandimos nuestro alcance digital, logrando llegar a 2,7 millones de personas a través de estrategias en plataformas digitales.

### 2. Conocimiento pensional y de cesantías

- **Campaña de comunicación Reforma Pensional:** „Porvenir Te Responde“: Impactó de manera global digital a **42 millones de personas, 1.300 empresarios**, 99% en tono positivo.
- Por Tercer año consecutivo obtuvimos el **Sello de Calidad en Educación Financiera SFC por innovación en Extractos PO.**



### 3. Entendimiento Proyecto Reforma Pensional

- A través de una campaña educativa, informamos a los colombianos sobre los cambios propuestos en la Reforma Pensional, garantizando el acceso a información clara y objetiva. Como parte de esta iniciativa, realizamos campañas digitales y talleres, alcanzando 5 millones de visualizaciones en videos explicativos y facilitando conversatorios con expertos para resolver dudas de nuestros afiliados

### Apoyo al deporte

(3-3)

En Porvenir, creemos en el poder del deporte para transformar vidas y fortalecer comunidades. Desde hace más de 20 años, hemos promovido el atletismo como una disciplina accesible e inclusiva que impulsa hábitos saludables y genera espacios de integración para nuestros afiliados, colaboradores, proveedores y la sociedad en general. Nuestro respaldo a carreras, maratones y la formación de atletas élite nos ha consolidado como una de las entidades más reconocidas en el país por nuestro compromiso con el bienestar y el desarrollo deportivo.

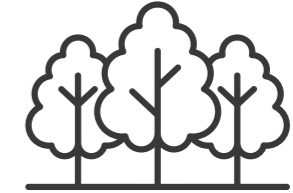
Conscientes del impacto positivo que podemos generar, desde 2017 hemos complementado esta iniciativa con un enfoque ambiental. A través de jornadas de reforestación en parques nacionales, cada kilómetro recorrido en nuestras carreras se convierte en un aporte a la recuperación de los ecosistemas. Con esta estrategia, contribuimos a la calidad del aire y promovemos un entorno más saludable para todos, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de las comunidades.



Resultados

- La Nación del Atletismo Porvenir: Por medio de este programa, promovemos el atletismo como una disciplina que impulsa la salud, el bienestar y la integración social. A través de nuestro programa La Nación del Atletismo Porvenir, seguimos fortaleciendo espacios para que más personas se sumen a la práctica deportiva.
- En 2024, impactamos a 102.000 corredore en la Media Maratón de Bogotá, una de las carreras más emblemáticas del país, en la que hemos estado presentes por más de 20 años. Durante la jornada, contamos con la participación de X atletas del Equipo Porvenir, quienes destacaron en distintas categorías, logrando importantes posiciones en el podio.

En 2024, 76 colaboradores voluntarios participaron en actividades de restauración ambiental en parques nacionales estratégicos, logrando la recuperación de 4,5 hectáreas y la siembra de 4.270 árboles en áreas clave como Chingaza, Farallones de Cali y Vía Parque Isla Salamanca.



Voluntariado social (3-3)

El voluntariado es una expresión de compromiso y solidaridad que impulsa el cambio y fortalece el tejido social. A través de la participación, las personas no solo contribuyen al bienestar de quienes más lo necesitan, sino que también desarrollan una mayor conexión con su entorno y un sentido de propósito. En Porvenir, creemos en el poder de la acción colectiva para generar impacto positivo. Por ello, promovemos espacios donde nuestros colaboradores puedan sumar esfuerzos para transformar realidades, aportando su tiempo, conocimiento y talento a iniciativas que promuevan la inclusión, la educación y el bienestar de las comunidades. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un futuro más equitativo y sostenible.

Resultados

Voluntariado Ambiental: Conexión con la Naturaleza

Creemos en la importancia de cuidar y preservar el entorno natural como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad. A través de nuestro Voluntariado Ambiental, generamos espacios donde nuestros colaboradores pueden contribuir activamente a la protección de los ecosistemas, fortaleciendo su conexión con la naturaleza y promoviendo una cultura de responsabilidad ambiental.



Número de colaboradores voluntarios	Horas
76	608

Voluntariado Social con Adultos Mayores

El respeto y el cuidado de los adultos mayores son fundamentales para construir una sociedad más empática e inclusiva. A través de nuestro **Voluntariado Social**, acompañamos a esta población, generando espacios de conexión y apoyo que contribuyen a su bienestar y calidad de vida.

En 2024, realizamos actividades en hogares de cuidado en **Bogotá y Pereira**, donde brindamos acompañamiento, donaciones y entregamos **huertas autosostenibles y elementos de aseo**. Con estas acciones, buscamos no solo mejorar su entorno, sino también reconocer su legado y fomentar su integración dentro de la comunidad.

Número de colaboradores voluntarios	Horas
30	240





### Inclusión adulto mayor (3-3)

En Porvenir, reconocemos la importancia de acompañar a las personas mayores en su camino hacia una vida activa, productiva e independiente. Por ello, trabajamos en la identificación de sus necesidades, expectativas y oportunidades, promoviendo iniciativas que fomenten su bienestar y su permanencia en el entorno laboral y productivo.

Desde hace cuatro años, hemos desarrollado estudios que nos han permitido conocer las dinámicas del adulto mayor en Colombia, entendiendo su interés en seguir aportando a la sociedad y generando estrategias para fortalecer su inclusión económica. En 2019, creamos el Primer Observatorio para el Emprendimiento y la Empleabilidad del Adulto Mayor, consolidado como el principal centro de análisis sobre esta población en América Latina.

Nuestra estrategia de inclusión del adulto mayor se basa en tres pilares fundamentales: Investigación, Emprendimiento Silver y Apoyo a la Empleabilidad:

- **Investigación:** Analizamos las dinámicas de empleo y emprendimiento de las personas mayores, con el respaldo de aliados como la Universidad del Rosario.
- **Emprendimiento:** A través del Programa de Formación en Emprendimiento Senior, ofrecemos herramientas para que los adultos mayores materialicen sus ideas de negocio.
- **Empleabilidad:** Conectamos a nuestros afiliados próximos a pensionarse con oportunidades laborales que les permitan seguir activos en el mercado. Además, trabajamos en la construcción de alianzas estratégicas que faciliten su inserción en el entorno laboral, garantizando una transición más flexible hacia esta nueva etapa.



### Resultados

(PROSOL 10)

En línea con nuestros pilares estratégicos, en 2024 logramos avances significativos en la inclusión del adulto mayor:

- **Investigación:** A través del Observatorio del Adulto Mayor, continuamos analizando las condiciones y oportunidades para esta población en Colombia, impulsando estrategias para su inclusión económica y social.
- **Emprendimiento:** Capacitamos a 670 adultos mayores en emprendimientos sostenibles, logrando la aceleración de 33 proyectos y el reconocimiento de 6 emprendimientos destacados por jurados internacionales, fortaleciendo así su independencia financiera.
- **Empleabilidad:** En alianza con plataformas como empleo.com, ofertamos 499 vacantes laborales, facilitando oportunidades para que los adultos mayores continúen aportando su talento y experiencia al mercado laboral.

### Servicios de atención incluyente

En Porvenir, creemos en la importancia de brindar una atención cercana, accesible y respetuosa para todas las personas. Por ello, hemos desarrollado una estrategia de atención incluyente que nos permite ofrecer servicios adaptados a las diversas necesidades de nuestros clientes, garantizando una experiencia equitativa, digna y de calidad.

**Nuestra estrategia se desarrolla en cuatro frentes clave:**

- **Frente físico:** Nos aseguramos de que el 100% de nuestras oficinas cuenten con accesos adecuados, incluyendo rampas y plataformas elevadoras en ciudades estratégicas. Además, disponemos de sillas de ruedas en oficinas con alto flujo de clientes con discapacidad, facilitando su movilidad.
- **Canales digitales:** Implementamos la norma NTC 5854, alcanzando el nivel AA de accesibilidad en nuestra plataforma digital. Nuestro portal web cuenta con herramientas como vista de alto contraste, lenguaje de señas, lectores de pantalla y navegación por tab, optimizando la experiencia de usuarios con discapacidad visual o auditiva.

- **Canales asistidos:** Brindamos atención prioritaria a clientes con discapacidad a través de una „Voz Guía“ en puntos digitales de autoservicio y el acompañamiento de funcionarios capacitados. Además, nuestras oficinas cuentan con cartillas en braille e intérpretes en lengua de señas para garantizar una comunicación efectiva.
- **Comunidad diversa:** Contamos con un protocolo de atención para clientes sexualmente diversos, promoviendo espacios libres de discriminación en nuestras oficinas. Hemos obtenido la certificación Friendly Biz, otorgada por la Cámara de Comercio LGBTQ+, y fortalecemos la sensibilización de nuestros colaboradores a través de formación especializada en inclusión.



**Gestión en Derechos Humanos (2-23)**

En Porvenir nos alineamos con la Política de Derechos Humanos de Grupo Aval, garantizando la promoción, el respeto y la protección de los derechos fundamentales en todas nuestras operaciones. Bajo este marco, aseguramos el cumplimiento de principios como:

- Respeto y promoción de los Derechos Humanos en nuestra gestión.
- Rechazo de cualquier acto que vulnere los Derechos Humanos, incluyendo el trabajo forzoso, el acoso laboral y la trata de personas.
- No discriminación por razones de sexo, género, identidad de género, orientación sexual, origen étnico, edad, religión, discapacidad, nivel social, jerarquía u otra condición.
- Condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables para todos nuestros colaboradores.
- Respeto al derecho al descanso y cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- Rechazo al trabajo infantil en todas sus formas.
- Remuneración equitativa y acorde con la ley.
- Derecho a la libre asociación y negociación colectiva.
- Valoración de la diversidad cultural y territorial en las regiones donde operamos.
- Transparencia en la toma de decisiones y el manejo de la información.

**Resultados de nuestros programas de inclusión financiera desde el apoyo no financiero**

Teniendo en cuenta nuestra estrategia de servicios incluyentes, estos son los resultados obtenidos a través de nuestros programas enfocados en inclusión financiera y bienestar social:



Programa	Población objetivo	KPI cuantitativo de impacto social	
		Indicador	Dato
El Futuro es Ahorra	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes	Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes impactados	6.620
Emprendimiento - Adulto Mayor	Adultos mayores	Número de adultos mayores impactados por el programa	670

Estos principios son la base de nuestra gestión ética y responsable, asegurando el respeto por los derechos de nuestros colaboradores, afiliados y demás grupos de interés, y consolidando nuestro impacto positivo en la sociedad.

**Valor para los grupos de interés**

En Porvenir, trabajamos para generar un impacto positivo en la vida de las personas, asegurando que cada iniciativa que desarrollamos contribuya a su bienestar y crecimiento. Creemos en el poder de la educación, la inclusión y la accesibilidad como herramientas fundamentales para fomentar una sociedad más equitativa, en la que todas las personas tengan las mismas oportunidades para construir un futuro próspero.

Desde la inclusión financiera hasta el fortalecimiento del tejido social a través del voluntariado y el deporte, buscamos que cada acción refleje nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Al ofrecer servicios accesibles, promover la empleabilidad del adulto mayor y acercar la educación financiera a más personas, seguimos impulsando una transformación real en nuestras comunidades, reafirmando nuestro propósito de acompañar a los colombianos en cada etapa de su vida.



# 13

## Experiencia de Clientes



(3-3)

En Porvenir, ponemos al cliente en el centro de nuestra gestión, asegurándonos de que cada interacción sea valiosa y significativa. Su percepción y fidelidad dependen de la calidad de su experiencia, por lo que trabajamos continuamente en mejorar cada punto de contacto. Este enfoque nos permite fortalecer la relación con nuestros clientes, fomentar su permanencia y atraer a nuevos usuarios, consolidando la confianza en nuestra Compañía.

### Así lo gestionamos

#### 13.1. Nuestro portafolio y oferta de valor

La gestión de nuestros productos es fundamental para Porvenir, ya que representan la materialización de nuestra propuesta de valor para los afiliados. A través de ellos, brindamos acompañamiento en cada etapa de la vida, ya sea para la construcción de un beneficio pensional, el ahorro durante periodos de inactividad laboral o como una herramienta para alcanzar metas financieras a corto, mediano y largo plazo.

### 13.2 Productos de ahorro para nuestros afiliados

Nuestros productos de ahorro están diseñados para brindar a nuestros afiliados herramientas financieras que les permitan planificar su futuro con seguridad y confianza. Ofrecemos soluciones adaptadas a diferentes necesidades y objetivos, ya sea para la construcción de un beneficio pensional, la estabilidad en periodos de inactividad laboral o el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

#### Así lo gestionamos

En Porvenir, contamos con un equipo especializado en la gestión y desarrollo de nuestros productos, asegurando que cada uno de ellos se adapte a las necesidades de nuestros afiliados y se fortalezca con las mejores estrategias del mercado. Nuestros tres productos principales son:

**Fondo de Cesantías**

A través de este producto, ofrecemos a nuestros afiliados un portafolio de cesantías diseñado para ajustarse a diferentes objetivos y expectativas de ahorro, ya sea para educación, compra de vivienda o como respaldo ante una eventual situación de desempleo.

Adicionalmente, contamos con alianzas estratégicas, como los convenios de crédito hipotecario con entidades del Grupo Aval, que nos permiten ofrecer beneficios exclusivos a nuestros afiliados, como tasas preferenciales, ampliando así el valor agregado de nuestro portafolio de cesantías.

**Pensión Voluntaria - Tu Ahorro es Porvenir**

Este producto está diseñado para que todas las personas puedan ahorrar de manera fácil y flexible, permitiéndoles alcanzar sus objetivos financieros a corto y mediano plazo. Como parte de nuestra oferta, brindamos un portafolio de inversión en renta fija, que en el contexto actual ofrece atractivas oportunidades de rentabilidad en comparación con otras alternativas del mercado.

En Porvenir, continuamos innovando y fortaleciendo nuestros productos para ofrecer soluciones que contribuyan al bienestar y seguridad financiera de nuestros afiliados en cada etapa de su vida.

### 13.3 Programas de fidelización y lealtad

#### Así lo gestionamos

El programa de fidelización y lealtad de Porvenir tiene como objetivo mejorar los procesos internos y optimizar la experiencia de nuestros clientes, asegurando un acompañamiento en cada etapa de su relación con la compañía.

Para lograrlo, analizamos las necesidades, hábitos de conducta y comportamientos de nuestros afiliados a lo largo de su ciclo de vida. Esto nos permite desarrollar iniciativas de mercadeo personalizado, fortalecer la fidelización y mejorar la retención de clientes, al tiempo que generamos un mayor impacto en su bienestar financiero.



#### Pensión Obligatoria

Este es el pilar fundamental de nuestra compañía y la oportunidad para que los colombianos construyan su pensión a través de un ahorro planificado mediante aportes mensuales. Tanto trabajadores dependientes como independientes pueden realizar estos aportes con el objetivo de garantizar un respaldo económico vitalicio en la vejez, en caso de invalidez o para la protección de sus beneficiarios en caso de fallecimiento.

En Porvenir, monitoreamos constantemente los riesgos normativos y cambios regulatorios que puedan impactar las pensiones obligatorias, implementando las medidas necesarias y comunicando estos cambios de manera clara y oportuna a nuestros afiliados. Como parte de nuestra estrategia de acompañamiento, hemos desarrollado iniciativas como los extractos en video, donde, en tan solo 90 segundos, los afiliados pueden conocer el estado de su situación pensional de forma sencilla y rápida.

Algunas de las iniciativas dentro de nuestro programa de fidelización y lealtad incluyen:



Así mismo, contamos con indicadores y herramientas que nos permiten monitorear el éxito de nuestra estrategia de fidelización tales

como el Índice de Recomendaciones (NPS), el porcentaje de deserción y los estudios de reputación y favorabilidad corporativa.

13.4 Experiencia de clientes

En 2024, consolidamos nuestra posición y reafirmamos nuestro propósito de brindar soluciones que generen bienestar y seguridad para todos. A continuación, se presenta un cuadro que detalla la distribución de nuestros clientes por tipo, permitiendo una visión más clara de nuestra base de usuarios y su composición:

Tipo de cliente	Número
Persona Natural	14.842.405
Persona Jurídica	1.800



Así lo gestionamos

El cuidado en cada punto de contacto y la comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros clientes no solo garantizan su satisfacción, sino que también nos acercan a nuestra visión de ser la AFP de referencia y líder en el mercado. Para lograrlo, en 2024:

Satisfacción clientes

En Porvenir, la satisfacción y lealtad de nuestros clientes son pilares fundamentales en nuestra estrategia de sostenibilidad. A través del Net Promoter Score (NPS), medimos la probabilidad de que nuestros clientes recomienden nuestros servicios, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la confianza en nuestra Compañía.

En los últimos cuatro años, los resultados han sido los siguientes:

Tipo de cliente	2023	2024
Puntaje Net Promoter Score (NPS)	61,57	67,16

Además del Net Promoter Score (NPS), en Porvenir utilizamos otras metodologías para medir la satisfacción de nuestros clientes y mejorar continuamente su experiencia. Una de ellas es el Customer Satisfaction Score (CSAT), que evalúa la satisfacción de los clientes con nuestros servicios a través de una escala numérica. En 2023, el puntaje obtenido fue de 4,1, mientras que en 2024 alcanzó 4,2, reflejando una tendencia positiva en la percepción de nuestros usuarios. Este resultado nos motiva a seguir fortaleciendo nuestras estrategias de atención y personalización del servicio, con el fin de garantizar experiencias cada vez más satisfactorias para nuestros clientes.

13.4 Beneficios Pensionales:

Así lo gestionamos:

El área de Beneficios Pensionales es la encargada de la definición y pago de las prestaciones a las que tienen derecho nuestros afiliados al Sistema General de Pensiones. En Porvenir, asumimos la responsabilidad de administrar estos recursos con eficiencia y transparencia, garantizando el cumplimiento oportuno de cada prestación.

Para optimizar la gestión, la Gerencia de Beneficios Pensionales ha establecido un mapa de ruta enfocado en la automatización de procesos clave, entre ellos:

- Definición y pago de prestaciones de vejez.
- Definición y pago de prestaciones por invalidez y fallecimiento.
- Definición y pago de auxilios funerarios.
- Liquidación y pago de la nómina de pensionados.
- Interacción en línea con aseguradoras para la liquidación y pago de la suma adicional en seguros previsionales.

En 2024, consolidamos la implementación de estos procesos, con un énfasis especial en mejorar la experiencia del cliente. Uno de los logros más importantes ha sido garantizar que las prestaciones sean definidas y pagadas en un tiempo menor al estipulado por la Ley, fortaleciendo la confianza de nuestros afiliados en la gestión de su ahorro pensional.

Porvenir ha logrado definir y pagar el 95% de las solicitudes de pensión en menos de 60 días, cuando el tiempo estipulado por la Ley es de hasta 180 días.





Desde la Gerencia de Beneficios Pensionales, alineada con la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones, se ha desarrollado un modelo de trabajo basado en tres pilares fundamentales:



Este enfoque ha permitido mejorar la eficiencia operativa y eliminar desperdicios en procesos, aplicando metodologías como Lean, que optimizan la gestión y garantizan una mayor agilidad en el pago de prestaciones.

### Principales resultados

#### Automatización de Procesos y Eficiencia en Pagos:

- Recuperación de bonos pensionales pendientes de pago, con un cumplimiento del 95%.

**El 98,13%**

de las pensiones de vejez se definen de manera automática.

**El 97%**

de las pensiones de invalidez se definen automáticamente.

Crecimiento del número de pensionados en un 26%, cerrando el año con **172.047 pensionados.**



#### Gestión de Pensiones y Devoluciones de Saldos

- Crecimiento de solicitudes de pensión en un 11% en comparación con el año anterior.
- Devolución de saldos a más de 93.000 afiliados, por un valor total de \$2 billones.
- Devolución de saldos por herencia, superando los \$80.000 millones.
- Pago de la nómina de pensionados, con un desembolso total de \$1,6 billones.

#### Estrategias para la Seguridad Financiera de los Afiliados

- Contratación de rentas vitalicias, minimizando el riesgo de descapitalización de cuentas individuales, alcanzando \$53.000 millones por concepto de incapacidades para 3.300 afiliados.

#### Gestión de PQR y Resolución de Quejas:

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la experiencia del cliente, en 2024 logramos una reducción significativa en las quejas relacionadas con la emisión y pago de bonos pensionales en comparación con el año anterior. Este avance ha sido posible gracias a la implementación de acciones estratégicas en conjunto con terceros, orientadas a optimizar nuestros procesos y brindar una atención más eficiente.

A continuación, se detallan las principales gestiones realizadas en el año:

- 50.000 asesorías realizadas como parte de la transición hacia el nuevo sistema pensional.
- Participación en mesas de trabajo gremiales para garantizar la reglamentación del sistema de pilares.

#### Innovación en Procesos y Servicios Digitales

Porvenir ha invertido más de USD 50 millones en tecnología de vanguardia para robustecer sus servicios digitales. En 2024, lanzamos un nuevo portal web y desarrollamos herramientas como la Historia Laboral Web, que permiten a nuestros afiliados acceder a su historial de manera ágil y transparente.

#### Rentabilidades y Resultados Internacionales

Los fondos de pensiones administrados por Porvenir alcanzaron una rentabilidad anual del 13,6% en 2024, superando el promedio de los países de la OCDE, que fue del 10,2%. Esto refuerza la confianza de nuestros afiliados en nuestra gestión y consolida a Porvenir como un actor clave en el crecimiento económico del país.

### Adaptación al Nuevo Sistema Pensional

En Porvenir hemos asumido con responsabilidad el reto que supone la implementación del nuevo sistema pensional establecido en la Ley 2381. Desde antes de la sanción presidencial, nos hemos preparado tecnológica y operativamente para garantizar una transición exitosa a partir del 1 de julio de 2025.

Externamente, participamos activamente en diferentes espacios con autoridades y mesas de trabajo gremiales, asegurando que cada paso dado esté en consonancia con las exigencias regulatorias y las necesidades de nuestros afiliados.

#### Cifras Relevantes del Sistema Pensional en 2024

Rendimientos generados  
para los afiliados:

**\$25 billones**

Más de

**14.842.405**

afiliados en pensiones obligatorias.

Recursos administrados al cierre de 2024:

**\$236 billones,**

de los cuales \$218,2 billones  
corresponden a pensiones  
obligatorias.

Más de

**\$77 billones**

invertidos en Títulos de Tesorería  
(TES), contribuyendo al desarrollo  
económico del país.

### 13.5 Valor para los grupos de interés

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con cada uno de nuestros afiliados y pensionados, poniendo sus necesidades en el centro de nuestra gestión. Más que administrar recursos, los acompañamos en cada etapa de su vida, brindándoles tranquilidad y seguridad financiera.

Trabajamos continuamente en mejorar su experiencia, fortaleciendo nuestros canales digitales y personalizando nuestra atención para estar siempre cerca, ofreciendo asesoría clara y apoyo en la toma de decisiones sobre su futuro. Con iniciativas de fidelización, educación financiera y transformación digital, construimos relaciones basadas en la confianza y el acompañamiento real, asegurando que cada interacción con nosotros sea valiosa y significativa en el camino hacia sus metas y bienestar.





# 14

## Gestión Ambiental



### 14.1 Cambio climático (3-3)

En Porvenir, somos conscientes de los desafíos que representa el cambio climático, sus causas y consecuencias. Por ello, nuestra estrategia de sostenibilidad refleja nuestro firme compromiso con la gestión ambiental, impulsando iniciativas y acciones que nos permitan tener una operación más responsable con el planeta, a través del uso adecuado de los recursos naturales.

Desde 2020, en alianza con la Corporación Fenalco Solidario hemos realizado la medición de huella de carbono en 10 oficinas de nuestra compañía aplicando el Protocolo de Medición y Reporte de Gases de Efecto Invernadero (GEI), desarrollado por el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* y el *World Resources Institute (WRI)*. Además, seguimos los lineamientos de la norma ISO 14064-1:2020 para la elaboración de nuestro informe de emisiones, asegurando el cumplimiento de estándares internacionales en la gestión y reporte de nuestra huella de carbono, lo que nos ha permitido identificar los procesos de mayor impacto y tomar decisiones efectivas de mitigación.



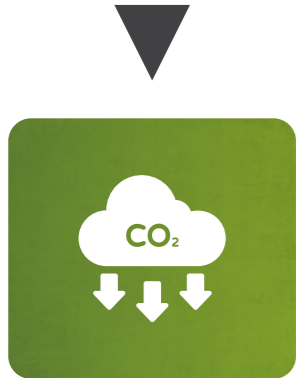
Como parte de nuestro compromiso con los objetivos del Gobierno Nacional, los desafíos del sector privado en materia de sostenibilidad y la

creciente importancia de la acción climática, nos hemos propuesto el reto de plantear una hoja de ruta hacia la descarbonización, bajo las siguientes fases:



### 1. Medición de huella de carbono

nuestro objetivo es ampliar el alcance de la medición de huella de carbono operativa al 100%, por ello, los resultados de emisiones de GEI correspondientes a 2023 y 2024 estarán disponibles en julio de 2025.



### 2. Compensación de huella de carbono

neutralizaremos la cantidad de emisiones de CO2 que emitimos a partir de la compensación en bono de carbono a través de BancoCo2.



### 3. Regulación

a partir de la identificación de nuestras principales fuentes de emisiones y riesgos de cambio climático, identificaremos nuestros impactos ambientales y la normatividad aplicable a nuestro sector y finalmente formalizaremos nuestra Política Ambiental Corporativa.



### 4. Compromisos

como parte de nuestros compromisos, definiremos metas de reducción de emisiones y de gestión eficiente de recursos, bajo los principios de Objetivos basados en la ciencia, así mismo implementaremos estrategias de seguimiento para su cumplimiento.

Cabe resaltar que hemos avanzado con determinación hacia una operación más sostenible, contribuyendo activamente a la lucha contra el cambio climático y promoviendo un futuro más responsable para todos, a continuación, relacionamos lo que hemos logrado:

4 años midiendo la huella de carbono de nuestras principales operaciones.

4 años compensando la huella de carbono medida en nuestras operaciones.

10 sedes evaluadas en la medición de huella de carbono (17% de Porvenir).

Somos signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI).

Contamos con una Política de inversión responsable, en la que damos cumplimiento a la circular externa 005 – 2024 de la SFC incorporando criterios ASG en nuestras inversiones.

El 53% de nuestros portafolios de inversión cuentan con criterios ASG.

Hemos restaurado más de 25 hectáreas en 9 zonas de gran impacto ecológico por 6 años con 34 mil Individuos vegetales sembrados por 133 voluntarios promedio anual.



**14.2 Operación ecoeficiente**  
(3-3)

Estamos comprometidos con la eficiencia en nuestras operaciones y la reducción de nuestro impacto ambiental. Dado el carácter de nuestro negocio, dependemos de recursos esenciales como la energía y el agua, al tiempo que generamos emisiones y residuos. Por ello, hemos diseñado diversas estrategias enfocadas en la sensibilización de nuestros colaboradores, la innovación y la mejora continua de nuestros sistemas para optimizar el consumo de estos recursos.

La ecoeficiencia es un pilar fundamental en nuestra gestión del cambio climático, razón por la cual dedicamos esfuerzos a fortalecer una cultura de uso eficiente de los recursos naturales entre nuestros empleados. Promovemos buenas prácticas, como la reducción del consumo de vasos de un solo uso, capacitaciones en separación de residuos sólidos y recomendaciones para el uso responsable de la energía y el agua.

Adicionalmente, trabajamos en la implementación de nuevas tecnologías para disminuir el consumo de agua y energía desde la fuente, para ello, realizamos un monitoreo constante de los consumos en cada sede mediante el análisis de las facturas de servicios públicos, través de herramientas como EnergyMaster, registramos mensualmente los consumos de agua y energía, compartimos esta información con cada sede y, en caso de detectar irregularidades, implementamos acciones correctivas como la reparación de fugas y adecuaciones físicas para garantizar ahorros sostenibles en el tiempo, lo que nos permite establecer indicadores clave de desempeño. Estas acciones no solo generan beneficios ambientales y económicos, sino que también facilitan la identificación y solución oportuna de cualquier anomalía, minimizando riesgos para el medio ambiente, la economía y las personas.



Durante el último año, hemos intensificado nuestras campañas de sensibilización sobre el ahorro de energía, el uso adecuado del agua y la correcta disposición de residuos, en este sentido, hemos fortalecido nuestras estrategias de separación en la fuente, economía circular y reciclaje, como parte de ello, garantizamos nuestra disposición final de residuos aprovechables con Reciclaje Ecológico Ambiental (RECOLAM) con el objetivo de mejorar las métricas de residuos aprovechables y seguir avanzando hacia una operación responsable.

**Residuos generados (306-3)**

Residuos generados (t)	
2023	2024
23,35	23,95

**Residuos no destinados a eliminación (306-4)**

Residuos no destinados a eliminación (t)	
2023	2024
4,83	3,28

**Residuos destinados a eliminación (306-5)**

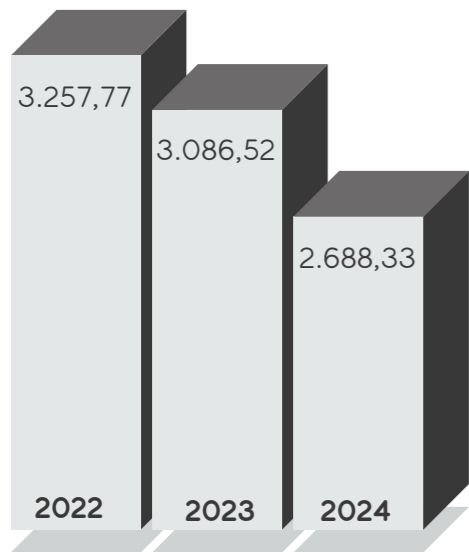
Residuos destinados a eliminación (t)	
2023	2024
18,52	20,67

14.3 Hitos y resultados 2024

Consumo energético dentro de la organización

(302-1) Para el año 2024, nos planteamos una meta de consumo energético de 3.150,36 MWh, sin embargo, como resultado de nuestra gestión, consumimos 2.473 kWh abastecida por el Sistema Interconectado Nacional, lo que equivale al 21% menos de la meta planteada.

Consumo de energía anual (MWh)



Reducción del consumo de energía (302-4)

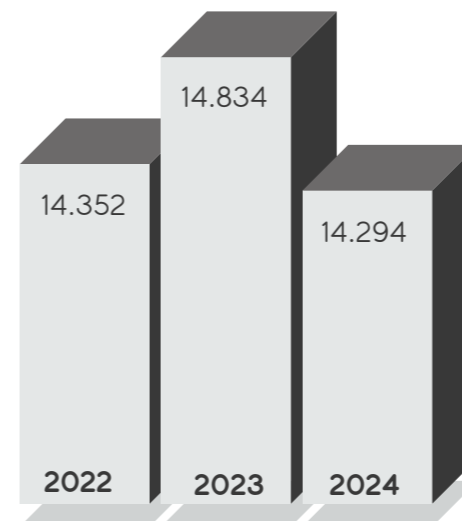
**Durante el desarrollo de nuestras actividades para el año 2024 logramos reducir el 12,21% en el consumo de energía eléctrica con respecto al año anterior lo cual representa 613 MWh.**

Esto principalmente como resultado de la generación de cultura en nuestros colaboradores y la implementación de nuevas tecnologías.

Consumo de agua

(303-5) Siendo consistentes con nuestro compromiso con los recursos naturales, nos trazamos una meta de 15.600 m3 de consumo de agua para el año 2024. Debido a nuestra gestión y sensibilización de nuestros colaboradores, el consumo fue de 13.900 m3, es decir 11% menos de lo planteado.

Consumo de agua (m3)



De igual modo, tuvimos una reducción del consumo de agua en 2024 aproximadamente del 3,64% con respecto al año inmediatamente anterior.

14.4 Valor para los grupos de interés

En 2024, continuamos con la gestión y búsqueda de eficiencias desde el componente humano como tecnológico para contribuir con la sostenibilidad. Establecimos metas de consumos, pero por la buena gestión y compromiso con el componente ambiental, los consumos reales fueron mucho menores a lo planteado. Reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua enfocándonos en la definición de una hoja de ruta hacia la descarbonización que contribuye a la reducción del impacto ambiental en la que se mejore la gestión de los riesgos climáticos fomentando una cultura por la adopción de buenas practicas ambientales que asegure el cumplimiento de normatividad ambiental aplicable y que contribuye a los objetivos nacionales e internacionales.



# 15 Biodiversidad



## 15.1 Restauración y conservación de ecosistemas (101-2)

La sostenibilidad enfrenta diferentes desafíos y el cambio climático es uno de ellos. En Porvenir, identificamos estas problemáticas y ejecutamos acciones para contribuir a la restauración de ecosistemas estratégicos.



Desde 2019, hemos desarrollado iniciativas de siembra y restauración participativa, en 2021 consolidamos una alianza estratégica con el Fondo Mundial para la Naturaleza (*World Wildlife Fund, WWF*) con el objetivo mitigar de manera integral los efectos de la deforestación y reducir la pérdida de biodiversidad en ecosistemas estratégicos como: **bosques altoandinos, subandinos, bosques húmedos, páramos y manglares**. Estos ecosistemas desempeñan un papel fundamental en la regulación hídrica, la calidad del aire, la protección contra inundaciones y la estabilización del clima, además de ser hábitats esenciales para diversas especies.



Bajo esta alianza hemos trabajado en tres iniciativas de trabajo:



### Restauración de ecosistemas

Llevamos a cabo la siembra de especies vegetales nativas en ecosistemas estratégicos para el país, con el propósito de fomentar su recuperación y conservación.

### (101-3) Impacto en las comunidades

A través de organizaciones comunitarias, establecemos acuerdos de conservación, para asegurar y preservar áreas protegidas, y como resultado proteger la biodiversidad y por ende a las comunidades locales.



### Conexión con la naturaleza

Con esta iniciativa incentivamos la participación de los colaboradores como voluntarios en actividades de siembra y cuidado de viveros en las zonas de intervención, fortaleciendo su vínculo y compromiso con el medio ambiente.



## 15.2 Hitos y resultados 2024

### Gestión de los impactos en la biodiversidad

(101-2) Con respecto a la restauración de ecosistemas, se completó la siembra de 39.000 especies vegetales en diferentes zonas del país. Fortaleciendo 57 acuerdos de conservación con familias campesinas mediante los cuales

se generan empleos locales, se garantiza la sostenibilidad de las acciones realizadas y se fortalecen la gobernanza local.

Año	2021	2022	2023	2024
Hectáreas restauradas	9	10	6.2	4,5
Plántulas sembradas	7.300	7.810	5.050	4.270
Acuerdos con familias campesinas	13	27	6	11
Voluntarios participantes	60	89	90	75

En 2024 se restauraron 4,5 hectáreas y se sembraron 4.270 árboles en áreas de alta

importancia ecológica como Cundinamarca, Valle y Atlántico.



**PNN Parque Nacional Natural: Chingaza: 2.090 plántulas sembradas.**

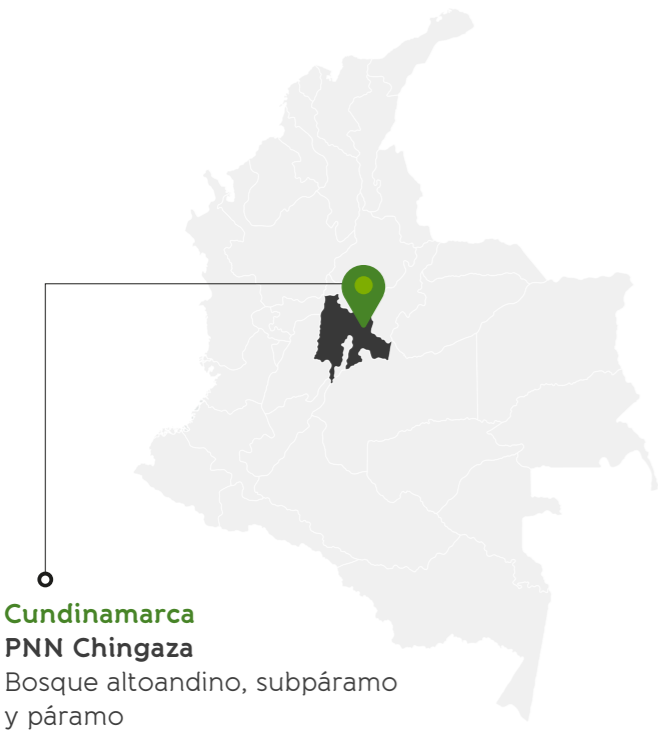


Siembra en: **VEREDA MUNDO NUEVO**, zona con función amortiguadora, con núcleos de conservación la cual, por su ubicación estratégica y cercanía del casco urbano y riqueza hídrica, está priorizada por el área protegida para su conservación y cuidado.

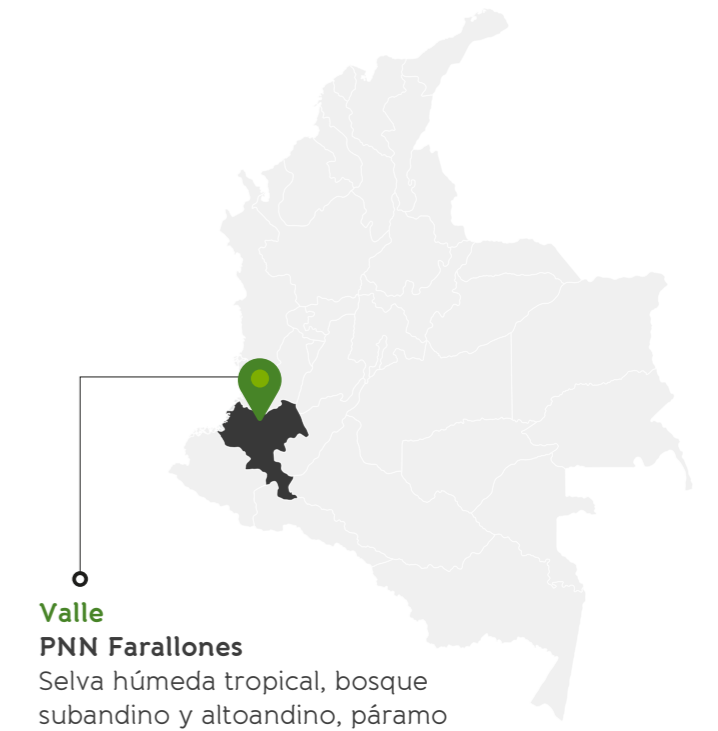
**PNN Parque Nacional Natural Farallones de Cali: 2.090 plántulas sembradas.**



Siembra en: **VEREDA PEÑAS BLANCAS**, en los predios Paraíso escondido, La Palma y Los Olivos, bajo los cuales se generan beneficios indirectos sobre las zonas aledañas, dado que se contribuye al mejoramiento de las condiciones climáticas, se fortalecen los bienes y servicios ambientales, se aporta a la fauna local (alimento y hogar) y se crean corredores de conectividad entre las áreas en restauración y otras áreas no intervenidas.



**Cundinamarca**  
**PNN Chingaza**  
Bosque altoandino, subpáramo y páramo



**Valle**  
**PNN Farallones**  
Selva húmeda tropical, bosque subandino y altoandino, páramo

**PNN Parque Nacional Natural Via Isla Salamanca: 90 plántulas de manglé**



Siembra en: **VIA PARQUE ISLA SALAMANCA**, los manglares desempeñan un papel fundamental en el equilibrio ecológico de la Costa Caribe, contribuyen a la regulación hídrica y a la protección costera, favorecen la conectividad ecológica entre los ecosistemas marinos y terrestres, y sirven como refugio y área de reproducción para diversas especies de peces y aves en peligro de extinción, además, son una fuente de sustento para las comunidades locales.



**Atlántico**  
**Vía Parque Isla Salamanca**  
 Mangle, bosque seco y bosque ripario

**15.3 Valor para los grupos de interés**

Gracias al trabajo conjunto en la alianza entre Porvenir y WWF Colombia, se está llevando a cabo un proceso de restauración ecológica con la intervención directa, este proyecto ha logrado mejorar la conectividad ecológica, fortaleciendo la conservación de fuentes hídricas que sirven para el abastecimiento de familias campesinas de la zona y promoviendo la investigación, conservación de la biodiversidad y ecoturismo.

Siendo conscientes de que Colombia es el segundo más biodiverso del mundo, en Porvenir, seguimos trabajando en torno a la pro de la protección de la biodiversidad y la conservación de nuestra fauna y flora. Durante el año del reporte, continuamos integrando a nuestros colaboradores y comunidades en iniciativas que fortalecen la conexión con la naturaleza, promoviendo la consciencia de protección y cuidado por el medio ambiente, en 2024, 75 de nuestros colaboradores participaron de estas iniciativas.



# 16

## Aportes en Línea



Somos una empresa de servicios técnicos y/o administrativos, con más de 17 años en el mercado, que cuenta con una planta de 280 colaboradores y cuyo servicio insignia es la liquidación y pago de los Aportes al Sistema General de Seguridad Social, cuya misión consiste en co-crear tecnologías de información integrales e innovadoras que aportan al bienestar y desarrollo de Colombia.

En Aportes en Línea hemos alineado nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), focalizando nuestros esfuerzos en áreas cruciales como educación de calidad, trabajo decente, innovación, producción responsable y acción climática, las cuales se ven reflejadas en los diferentes servicios que ofrecemos:

Liquidación y pago de aportes a la seguridad social, de cesantías y pensiones voluntarias; nómina electrónica, la cual permite integrar procesos de nómina al de PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes) y realizar la habilitación de nómina electrónica ante la DIAN, servicios para administradoras y entidades financieras como la Gestión de inconsistencias de datos, sistema transaccional de BEPS (Beneficios Económicos Periódicos), la gestión de beneficios pensionales y la consulta de información de pagos de seguridad social a través del producto Datos en Línea.



En el año 2024, continuamos trabajando en la innovación de productos y realizamos el lanzamiento de Nómina en Línea, una solución integral para empresas hasta 30 empleados que permite realizar las liquidaciones de nómina de empresas pequeñas e integrar el pago a seguridad social y la transmisión de nómina electrónica a la DIAN.

Por lo descrito, nuestra operación brinda soluciones integrales e innovadoras que mejoran la vida de los colombianos y gestionen su información laboral de forma segura y respetuosa. Por eso nuestra oferta de valor

busca aprovechar el conocimiento desarrollado en materia de seguridad social apalancada en atributos como la capacidad de distribución, el modelo de servicio y operación empresarial, así como el desarrollo de aplicaciones de los productos basados en tecnología, para llegar a convertirnos en la plataforma de soluciones tecnológicas de información más consultada de Colombia, teniendo como pilar la seguridad de la información. Lo anterior nos permitió asegurar para el cierre del 2024 una utilidad neta ascendió a \$28.184 millones, creciendo el 3,3% en comparación con 2023. El mejor resultado en la historia de la Sociedad.



### 16.1. Resultados de la gestión de Aportes en Línea en 2024

#### Cesantías:

En el 2024, 3.217.432 de trabajadores liquidaron y pagaron sus cesantías a través de Aportes en Línea, logrando una participación en el mercado del 56,7%, con más de \$6.4 billones de recaudo en la plataforma en el año.

#### Datos en Línea:

- Presenta un crecimiento en consultas exitosas de 22,83% con respecto a 2023, logrando más de 9,73 millones de transacciones exitosas consultadas en nuestra plataforma representando una facturación de \$5.444 millones de pesos.

#### Crecimiento Pila:

- Continuamos nuestra consolidación como líderes del mercado de operadores de información de la PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes) al obtener a más de 8.127.700 trabajadores liquidados en promedio mes y logrando más de 969.407 pagos mensuales por medio de la plataforma, ubicándonos en 46.84% de participación de mercado, con un crecimiento de 71 puntos básicos frente al 2023.
- Logramos que más de 8.1 millones de colombianos, 160 mil empresas y más de 650 mil independientes en promedio realizara sus pagos mensuales a través de nuestra plataforma.

#### Pensiones Voluntarias

- Los resultados en el servicio de liquidación de aportes a Pensiones Voluntarias alcanzaron 409.738 trabajadores durante el 2024, con un crecimiento de trabajadores de 5,33% frente al 2023, apalancado en los convenios firmados durante 2023 con Alianza y Fiduciaria Davivienda.

#### Clientes y Posicionamiento de Marca:

En 2024 monitoreamos el nivel de satisfacción en el servicio para nuestro producto core (PILA), mediante la medición anual del NPS (Net Promoter Score) con un porcentaje de recomendación ponderado del 76% en nuestros tres segmentos principales: administradoras, empresas e independientes logrando un cumplimiento del 93%. Manteniendo el nivel de dicho indicador en 82% en trabajadores independientes y 79% en empresas, mejorando más de 9 puntos en este último segmento.

Fortalecimos nuestro relacionamiento con entidades de gobierno como el Ministerio de Protección Social, la UGPP y ADRES a través de diferentes mesas de trabajo, donde estuvimos liderando las conversaciones relacionadas con la reglamentación de la nueva reforma pensional en Colombia.

Así mismo con el fin de promover el acceso a nuevas oportunidades laborales se puso al servicio de los colombianos nuestros recursos y capacidades organizacionales que coadyuvaron en la dinamización del empleo y continuar honrando nuestro propósito como organización; es por ello que realizamos la tercera Feria virtual de Empleo Emplea-T, donde participaron más 3.767 personas y ofrecimos 555 vacantes gratuitamente, con la participación de 19 empresas de trabajo temporal; gracias a esta iniciativa 123 colombianos se emplearon formalmente.

**Talento Humano:**

- La medición de cultura organizacional obtuvo un resultado de 106% de cumplimiento frente a la meta trazada para el año 2024, destacándose la dimensión de sostenibilidad y cultura responsable como uno de los ejes de mayor crecimiento con 15 puntos por encima del objetivo.

- Teniendo como objetivo estratégico el capital humano realizamos más de 70 actividades de salud y bienestar a nuestros colaboradores. Logramos obtener un e-NPS de 72% potencializando cada vez más la consolidación de nuestra marca empleadora. Invertimos más de 700 millones de pesos en beneficios para los colaboradores, destacándose el crecimiento de un 30% de los auxilios educativos (pregrado, posgrado, certificaciones y/o hijos). Igualmente, para resaltar el patrocinio de actividades deportivas (\$ 30 millones) incentivando los buenos hábitos de salud.

- Promovimos activamente acciones sociales y medioambientales mediante el voluntariado corporativo. A través de nuestra aplicación de bienestar, los colaboradores participaron en más de 18.500 donaciones a causas benéficas y sociales (kits escolares, alimentación, árboles plantados, agua y tratamientos médicos), además se realizaron actividades de voluntariado en la clínica Fundación Hospital La Misericordia – HOMI, Proyecto Unión y Fundación SIDOC.

**Innovación y desarrollo:**

- Se aplicó a un programa de Gobierno, el cual impulsa proyectos de ciencia, tecnología e innovación con un valor de inversión \$23.339.907.759 COP; al respecto Aportes en Línea le fue reconocido y por ende recibió como crédito fiscal un beneficio cercano \$4.100 millones materializados en el 2024, e igualmente a los colaboradores que participaron en la misma les fue reconocido un beneficio tributario a quien realizan declaración de renta así como el hecho de ser reconocidos por parte del Ministerio como investigadores.
- Hemos logrado avances significativos en el cumplimiento de nuestra estrategia de desarrollo de productos digitales, lo cual se evidencia con en el lanzamiento del servicio de Nómina en Línea y continuamos trabajando en la consolidación de metodologías de innovación a través del fortalecimiento de las exploraciones de nuevos productos/ servicios, la formalización de procesos que garantizan consistencia y eficiencia en las etapas de ideación, validación y desarrollo y fortaleciendo la participación de los colaboradores en la innovación y el intercambio de ideas entre equipos.



- Durante el año 2024, logramos la implementación de 836 desarrollos que incluyeron mejoras técnicas, funcionales, fortalecimiento de nuestra ciberseguridad y cambios reglamentarios en nuestra plataforma, se logró un crecimiento del 145% de los desarrollos puestos en producción frente al año anterior y se mejoró el time to market en un 30%.

- En el marco del proyecto Modelo Tecnológico 2026, durante el año 2024 se trabajó en el cierre de vulnerabilidades de seguridad asociadas al código del aplicativo core, con el objetivo de reducir el riesgo de explotación de dichas vulnerabilidades y fortalecer la seguridad de la información crítica del negocio. Además, se continuó con la evolución de los componentes del sistema para migrar a una arquitectura desacoplada y escalable que asegure su sostenibilidad en el tiempo. Esto incluyó la ejecución del proyecto de migración a la nube del aplicativo core y el inicio de la estrategia para fortalecer el proceso de desarrollo seguro y la liberación continua a través de DevSecOps.

**Financiero y gestión:**

- Generamos ingresos de \$125.496 millones, con un aumento del 6.0% respecto al año anterior. La utilidad neta ascendió a \$28.184 millones, creciendo el 3,3% en comparación con 2023. El mejor resultado en la historia de la Sociedad.
- Obtuvimos la renovación del certificado ISO 9001:2015 y el mantenimiento con cambio de versión de 2013 a ISO 27001:2022. Además, logramos el sobrecumplimiento frente a las metas corporativas de madurez (4.25) de ABAC y SAGRILAFIT con 4.92 y 4.96, así como la medición de madurez de EY para Seguridad de la información con un 4.1.

**Avances de Gobernanza:**

- Celebramos las sesiones de Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Nombramientos y Retribuciones, en cumplimiento de los Manuales de Gobernanza, Estatutos Sociales y disposiciones legales que reglan la materia.
- En el marco de fortalecer nuestra gestión de sostenibilidad, se midió la madurez en el ámbito de gobierno corporativo, evaluación que proporciona una visión completa de nuestra eficacia, identificando áreas de mejora y resaltando nuestros logros al registrar un resultado de 3.2 sobre 5.



**Mediano-largo plazo**

- Ampliar nuestro portafolio para diversificar nuestras fuentes de ingresos, liderando la participación de mercado en los negocios en los que actuemos.
- Ser uno de los mejores lugares para trabajar atrayendo y reteniendo el mejor talento ubicándonos en el Top 10 de las Mejores Empresas para Trabajar en Colombia (20 a 500 trabajadores).
- Ser reconocida por ser la plataforma tecnológica de relaciones laborales más usada en Colombia, dotada de productos y servicios que solucionen las necesidades de los empleadores, trabajadores independientes o entidades que tengan relación con este segmento de la economía.
- Continuar en el proceso de madurez en sostenibilidad, logrando ser una empresa certificada y reconocida en esta dimensión.

**16.2. Metas**

**Corto plazo**

Para el año 2025, estamos trabajando en las siguientes iniciativas:

- Evolucionar nuestra plataforma digital en el producto core (PILA), preparando la operación requerida para la Reforma Pensional lo que incluye disponer todos los desarrollos del aplicativo y la migración a la nube.
- Promover la cultura sostenible mediante la profundización de la política ambiente, sociedad y gobierno corporativo, consiguiendo que todos los colaboradores conozcan el programa de sostenibilidad de la compañía y la búsqueda de un sello de certificación en sostenibilidad empresarial.
- Lograr una medición superior a 85 en Great place to work apalancados en las mejoras asociadas a la experiencia del colaborador, gestión del liderazgo y cierre del conocimiento crítico de la organización.

- Alcanzar las mejores ratios de eficiencia operacional en el que obtengamos un 65% de Ratio de Eficiencia (Cost to Income), vía automatización de procesos, iniciativas RPA y uso de nuevas herramientas de madurez digital.
- Lograr que el 15% de nuestros ingresos se perciban por la venta de nuevos productos y servicios, con el lanzamiento de nuestro nuevo producto Afiliación en línea y con la consolidación de venta de Nómina en Línea y Nómina Electrónica, atendiendo las necesidades de las partes interesadas.
- Mejorar la experiencia del cliente, medida con un NPS superior al 82, con el objeto de colocar a disposición una plataforma de relaciones laborales multiproducto, que permitirá seguir consolidando nuestra marca.

# Informe de Sostenibilidad 2024

<b>Índice de contenidos GRI</b>			
<b>Declaración de uso</b>	Porvenir presenta la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2024 utilizando el Estándares GRI 2021 en su opción de referencia.		
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Página</b>	<b>Comentarios / Omisión</b>
<b>Contenidos generales</b>			
<b>2-2</b>	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7	
<b>2-3</b>	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7	
<b>2-4</b>	Actualización de la información	7	
<b>2-5</b>	Verificación externa	7	
<b>2-22</b>	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5, 6	
<b>Nuestro Porvenir</b>			
<b>2-1</b>	Detalles organizacionales	9, 12	
<b>2-6</b>	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12	
<b>2-28</b>	Afiliación a asociaciones	20	
<b>Sostenibilidad</b>			
<b>2-29</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30, 31	
<b>3-1</b>	Proceso de determinación de los temas materiales	35, 36	
<b>3-2</b>	Lista de temas materiales	37	
<b>Gobierno corporativo</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	39	
<b>2-9</b>	Estructura de gobernanza y composición	40, 44	
<b>2-10</b>	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	42	
<b>2-11</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	43	
<b>2-12</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	43	
<b>2-13</b>	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	43	
<b>2-14</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de	45	
<b>2-15</b>	Conflictos de interés	45	
<b>2-16</b>	Comunicación de inquietudes críticas	46	
<b>2-17</b>	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45	
<b>2-18</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45	
<b>2-19</b>	Políticas de remuneración	47	
<b>2-20</b>	Proceso para determinar la remuneración	47	
<b>2-21</b>	Ratio de compensación total anual	47	
<b>2-23</b>	Compromisos y políticas	47	
<b>2-27</b>	Cumplimiento de la legislación y las normativas	47	
<b>206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas	47	

<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno	43	
<b>415-1</b>	Contribución a partidos y/o representantes políticos	46	
<b>Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	49	
<b>2-25</b>	Procesos para remediar los impactos negativos	58	
<b>2-26</b>	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	57	
<b>Compras sostenibles</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	61	
<b>2-6</b>	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	62	
<b>204-1</b>	Proporción de gasto en proveedores locales	64	
<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	64	
<b>308-2</b>	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y las medidas tomadas	64	
<b>414-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	64	
<b>414-2</b>	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y las medidas tomadas	64	
<b>Crecimiento rentable</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	67	
<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	69	
<b>Inversión responsable</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	75, 80	
<b>201-2</b>	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio	79	
<b>PROSOL02</b>	Evaluación ASG a portafolio de inversión	76	
<b>Marca y Reputación</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	87	
<b>Ciberseguridad e Innovación Digital</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	93	
<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	96	
<b>Desarrollo del talento y excelencia operacional</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	101	
<b>2-7</b>	Empleados	102, 104	

<b>401-1</b>	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	105, 107	
<b>401-2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan los empleados a tiempo parcial o temporales	113, 115	
<b>401-3</b>	Permiso parental	116	
<b>403-5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	118	
<b>403-9</b>	Lesiones por accidente laboral	117, 118	
<b>403-10</b>	Dolencias y enfermedades laborales	117, 118	
<b>404-1</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado	112	
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	109, 111	
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de empleados	104	
<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	116	
<b>PROSOL03</b>	Plan Carrera	112	
<b>PROSOL04</b>	Monto total invertido en la formación de colaboradores y % Cobertura	112	
<b>Desarrollo social</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	122, 125, 126, 128	
<b>2-23</b>	Compromisos y políticas	131	
<b>PROSOL07</b>	Alcance de impacto con programas de educación financiera	123	
<b>PROSOL09</b>	Alcance de impacto el futuro es ahorra	124	
<b>PROSOL10</b>	Numero de adultos mayores formados	129	
<b>Experiencia de clientes</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	133	
<b>Gestión ambiental</b>			
<b>3-3</b>	Gestión del tema material	143, 146	
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	148	
<b>302-4</b>	Reducción del consumo de energía	148	
<b>303-5</b>	Consumo de agua	149	
<b>306-3</b>	Residuos generados	147	
<b>306-4</b>	Residuos no destinados a eliminación	147	
<b>306-5</b>	Residuos destinados a eliminación	147	
<b>Biodiversidad</b>			
<b>101-2</b>	Gestión de los impactos en la biodiversidad	151, 153	
<b>101-3</b>	Acceso y participación en los beneficios	152	