

# Informe de Sostenibilidad 2023

Juntos construimos  
un Porvenir más sostenible



#AvancemosJuntos 

# Contenido

1. Contenidos Generales	Pág. 04
2. Nuestro Porvenir	Pág. 08
3. Sostenibilidad	Pág. 20
4. Gobierno Corporativo	Pág. 30
5. Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética	Pág. 42
6. Compras Sostenibles	Pág. 60
7. Crecimiento Rentable	Pág. 66
8. Inversión Responsable	Pág. 80
9. Marca y Reputación	Pág. 90
10. Ciberseguridad e Innovación Digital	Pág. 100
11. Desarrollo del Talento y Excelencia Operacional	Pág. 110
12. Desarrollo Social	Pág. 134
13. Experiencia de Clientes	Pág. 150
14. Gestión Ambiental	Pág. 170
15. Biodiversidad	Pág. 178
16. Aportes en Línea	Pág. 188
17. Índice de Contenidos GRI	Pág. 194

# 1

## Contenidos Generales



### 1.1 Mensaje del presidente

(2-22)

Porvenir tiene más de 32 años de historia, y en ese tiempo nos hemos consolidado como la Administradora de Pensiones y Cesantías líder en el mercado, no solo por el por número de afiliados y sino por los recursos administrados en un amplio portafolio de inversiones que son, en muchos casos, el motor de desarrollo para el país.

Nuestro propósito superior como compañía está enfocado en acompañar a los colombianos en cada etapa de su vida. Por ello, nos hemos fortalecido para aportar al bienestar de nuestros más de 14,5 millones de afiliados, sus familias, nuestros 2 mil colaboradores, y por supuesto, los más de 152 mil pensionados que actualmente hacen parte de nuestro fondo de pensiones.

Es satisfactorio saber que Porvenir cerró el año con excelentes resultados para nuestros afiliados en pensiones obligatorias y cesantías, logrando un crecimiento del 15% gracias al rigor en las inversiones y permitiendo apalancar las metas de ahorro de los afiliados. Lo anterior representó para ellos rentabilidades superiores a \$25 billones, una cifra históricamente alta teniendo en cuenta que el 2023 fue un año de alta incertidumbre económica.

Hoy presentamos nuestro cuarto 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 2023. Destacamos la inclusión indicadores entre los que se resaltan, el cambio climático, la diversidad e inclusión, la ciberseguridad y la valoración de la marca.

Durante el 2023, fortalecimos nuestro modelo de sostenibilidad buscando conectar nuestras acciones empresariales con la construcción de país, entendiendo que promover una cultura de la gestión sostenible y de reporte bajo los pilares de impacto, coherencia y transparencia, son la ruta para generar valor compartido de largo plazo a nuestros grupos de interés y contribuir así al desarrollo económico, al bienestar social y al cuidado ambiental con proyectos de alto impacto.

En la dimensión medio ambiental, trabajamos por una operación ecoeficiente, midiendo y compensando nuestra huella de carbono. Junto con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) hemos completado la siembra de 355 mil árboles y recuperamos 30 hectáreas en ecosistemas estratégicos en Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Por otro lado, obtuvimos grandes logros y reconocimientos, este año logramos un hito muy importante para la compañía, y fue haber sido galardonados con el Premio Iberoamericano de la Calidad – Trayectoria Excelente. Este reconocimiento evidencia el avance en calidad y robustez de nuestros sistemas de gestión. Además, fuimos reconocidos por el Consejo Colombiano para el Desarrollo Sostenible por nuestro compromiso empresarial con la sostenibilidad.

Seguimos creciendo y ratificando nuestro liderazgo corporativo con una participación en el mercado del 60,54% y en materia de cesantías, crecimos un 20% en recaudo con 5,5 billones recaudados y 5,3 millones de trabajadores ahorrando esta prestación social en nuestro fondo, reiterando así, nuestro aporte a las metas de ahorro de nuestros afiliados.

En cuanto a las Inversiones Responsables, la compañía cuenta con una política de inversión que incorpora factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), lo cual permite, que hoy el 53% de los portafolios de inversión que manejamos cuenten con este enfoque.

Ahora en cuanto a nuestros aportes al Desarrollo Social, nuestros programas de Educación Financiera siguen cumpliendo con el propósito de posicionarnos como referentes en el sector pensional, al enfocarnos especialmente en niños y jóvenes, hemos llegado a 7 mil niños en zonas rurales de 7 departamentos del país.

Mantuvimos nuestro compromiso con el bienestar físico y la salud mental de los colombianos consolidando nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva “La Nación del Atletismo Porvenir” con el objetivo de aportar a la salud y bienestar de más de 92 mil corredores través de la promoción deporte con la Media Maratón de Bogotá y Bucaramanga.

**Finalmente, el 2024, será un año en el que esta compañía seguirá aportando a las grandes transformaciones sociales que necesita el país.**



Cordialmente,

Miguel Largacha Martínez  
Presidente Porvenir S.A.



## 1.2. Sobre este informe

(2-2; 2-3) Presentamos nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad, correspondiente a la gestión en términos del desempeño económico, social y ambiental de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A., sus subsidiarias para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y como parte de nuestro compromiso con los grupos de interés, dando continuidad al último informe anual publicado el 30 de marzo de 2023.

(2-5) La información presentada en este informe está diligenciada bajo los estándares GRI 2021 los cuales fueron tomados como referencia y, pese a que no cuenta con verificación externa, si se realizó un seguimiento exhaustivo y riguroso por parte de la Junta Directiva.

(2-4) Adicional a lo anterior, no se presentaron actualizaciones de la información presentada en informes de periodos anteriores o cambios significativos en nuestra gestión a la los que debemos hacer referencia.

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

# 2



**Nuestro Porvenir**

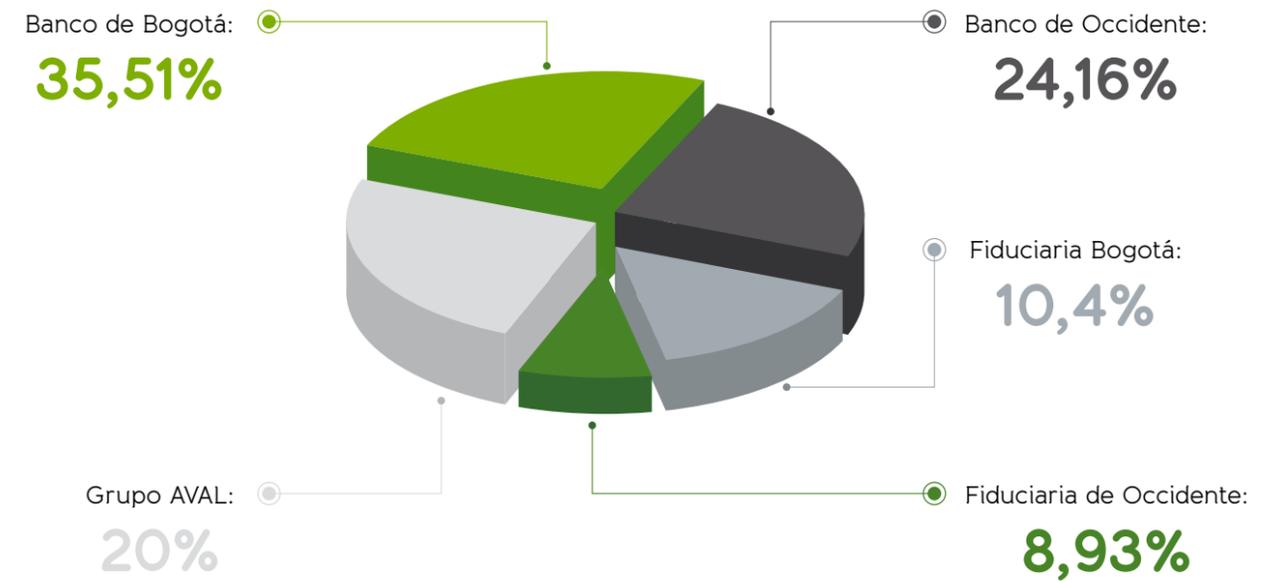
- 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
- 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## 2.1. Sobre Porvenir

(2-6) 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:



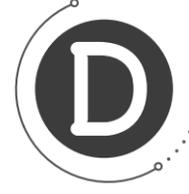
**Nuestros principios rectores:**



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.



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



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.



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.



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

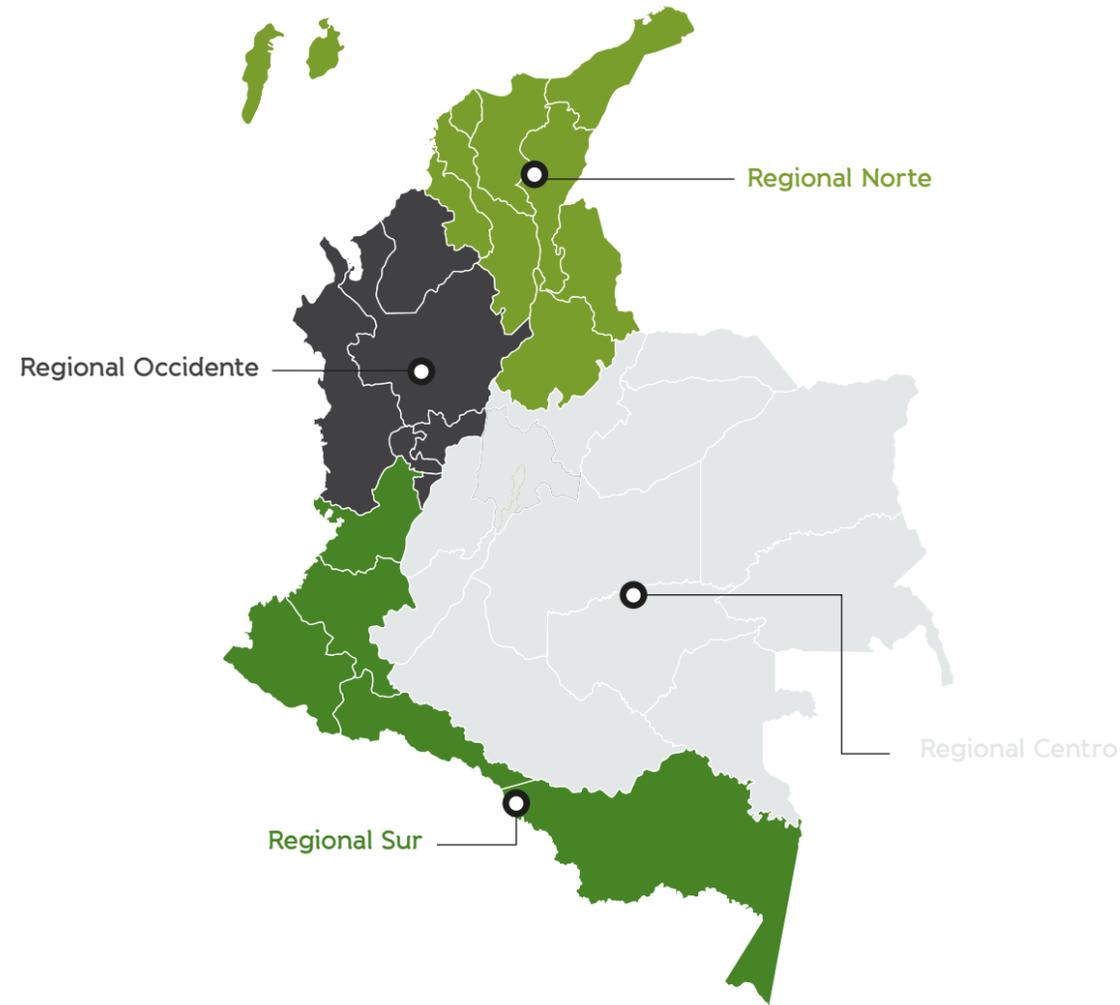
(2-1; 2-6) En Porvenir tenemos presencia en 4 regionales ubicadas en las principales ciudades del país, llegando a 24 de los 32 departamentos de

Colombia, con 51 oficinas y 5 módulos bancarios. La Dirección General se encuentra ubicada en Bogotá.

Regional	Oficina	Ciudad	Departamento	
Sur	Cali Norte	Cali	Valle Del Cauca	
	Centro De Asesoría Pensonial (Por Citas)	Cali		
	Cali Holguines	Cali		
	Buenaventura	Buenaventura		
	Palmira	Palmira		
	Tuluá	Tuluá		
	Popayán	Popayán		
	Neiva	Neiva		Huila
	Pasto	Pasto		Nariño
Occidente	Cartago	Cartago	Cauca	
	Ibagué	Ibagué	Tolima	
	Medellín Centro	Medellín	Antioquia	
	Poblado	Medellín		
	Rionegro	Rionegro		
	Apartadó	Apartadó		
	Itagüí	Itagüí		
	Pereira Centro	Pereira	Risaralda	
	Armenia	Armenia	Quindío	
Manizales	Manizales	Caldas		
Norte	Barrancabermeja	Barrancabermeja	Santander	
	Cabecera	Bucaramanga		
	Cañaveral	Bucaramanga		
	Cúcuta	Cúcuta	Norte De Santander	
	Av. Arsenal	Cartagena	Bolívar	
	Bocagrande	Cartagena		
	Montería	Montería	Córdoba	
	Prado	Barranquilla	Atlántico	
Barranquilla Centro	Barranquilla			

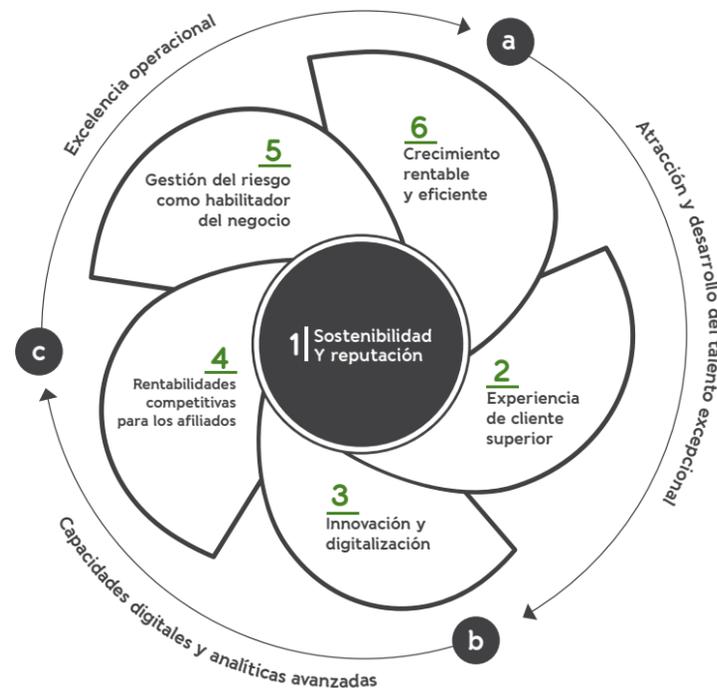
Regional	Oficina	Ciudad	Departamento
Norte	Santa Marta	Santa Marta	Magdalena
	La Loma	El Paso	Cesar
	Valledupar	Valledupar	
	Sincelejo	Sincelejo	Sucre
Centro	Riohacha	Riohacha	La Guajira
	Las Nieves	Bogotá	Bogotá D.C.
	Zona Industrial	Bogotá	
	Niza	Bogotá	
	Av. Chile	Bogotá	
	Av. Dorado	Bogotá	
	Las Granjas	Bogotá	
	Chapinero	Bogotá	
	Calle 106	Bogotá	
	La Cabrera	Bogotá	
	Centro Internacional	Bogotá	
	Chía	Chía	Cundinamarca
	Girardot	Girardot	
	Soacha	Soacha	
	Tunja	Tunja	Boyacá
	Duitama	Duitama	
	Sogamoso	Sogamoso	
	Villavicencio	Villavicencio	Meta
	Yopal	Yopal	Casanare

Módulos bancarios			
Sur	Florencia	Florencia	Caquetá
Norte	San Andrés	San Andrés	San Andres Islas
	Montelíbano	Montelíbano	Corodoba
Centro	Arauca	Arauca	Arauca
	Madrid	Madrid	Cundinamarca



### MEGA 2025

En Porvenir nuestra MEGA 2025 nos permiten 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.



La sostenibilidad no solo es el eje central de nuestro modelo de negocio, si no que es el camino que hemos creado para generar valor a largo plazo para la sociedad. Por esta razón, nos hemos enfocado en movilizar acciones que aporten a la conservación de nuestro planeta, que procuren bienestar social y nos permitan generar desarrollo económico.

Con el propósito de integrar nuestras acciones para contribuir a la construcción del país hemos consolidado un modelo de sostenibilidad con el fin de promover nuestra visión de una Colombia con menos desigualdades y un negocio más sostenible e incluyente.

## 2.2 Porvenir en cifras



Pese a que el

# 2023

fue un año retador para nosotros, continuamos liderando el mercado con más de 14,5 millones de afiliados; \$188,6 billones en recaudos de pensiones obligatoria; más de 155.000 pensionados, los cuales representan 46% de la industria.

Portafolio Porvenir 2023	Pensiones Obligatorias	Fondo de Cesantías	Pensiones Voluntarias
Activos bajo administración	\$ 188,6 Billones	\$ 9,3 Billones	\$ 5,8 Billones
Participación en el mercado	46,49%	48,32%	21,11%
Número de afiliados	11,5 millones	5,4 millones	142 mil
Participación en el mercado	60,76%	55,61%	16,60%

↓ Líderes en el mercado ↓



Ingresos totales  
**\$1.367,69**  
millones



Utilidad Neta 2023  
**\$558,7**  
millones

## 2.3 Hitos 2023

### Hitos de sostenibilidad 2023



#### Compromiso para combatir el Cambio Climático:

- Recuperamos 30 hectáreas de gran valor ecológico a nivel nacional.
- Compensamos el 50% de nuestra huella de carbono.
- Cumplimos nuestras metas de ahorro en agua, energía y papel.
- Sembramos 35.000 árboles consolidando 6 acuerdos de conservación junto con un grupo de familias campesinas aledañas a las zonas de restauración.
- Avanzamos en la implementación hoja de ruta del Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) con la creación del mapa riesgos y oportunidades frente al Cambio Climático.
- Divulgamos las emisiones de Gases Efecto Invernadero GEI generadas de una parte de los activos bajo nuestra administración.



#### Fomento al Deporte:

- Mantuvimos nuestro compromiso con el deporte apoyando la Media Maratón de Bogotá y Bucaramanga buscando el bienestar físico y la salud mental de 92 mil atletas presentes en estas dos competencias.
- Nuestro programa de responsabilidad social deportiva apoyó un equipo de 10 atletas elite.



#### Gestión Social:

- Impactamos a 2,7 millones de colombianos bajo las iniciativas de Educación Financiera.
- A través de la Ruta Emprendedora capacitamos a más de 9 mil adultos mayores acompañando en la materialización de 300 emprendimientos senior gracias al Observatorio para el Emprendimiento y la Empleabilidad del Adulto Mayor.
- 400 de nuestros colaboradores participaron en diferentes programas de voluntariado con los que cuenta la entidad.



#### Construcción de país:

- El 86% de nuestros proveedores son locales, el 65% de estos son Mypimes y el 91% del total de nuestras compras se realizaron teniendo en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza fortaleciendo así el tejido empresarial colombiano.
- Formamos a 16 mil colaboradores de 4 mil organizaciones aliadas para fortalecer su gestión empresarial.



#### Desarrollo Económico:

- Somos signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI).
- El 53% de nuestros portafolios de inversión tienen incorporados criterios ASG para aprovechar las oportunidades relativas a los asuntos del clima.

## 2.4 Reconocimientos, iniciativas y adhesiones

(2-28) Adhesiones



Pacto Global  
Red Colombia

### Pacto Global:

Estamos adheridos 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*

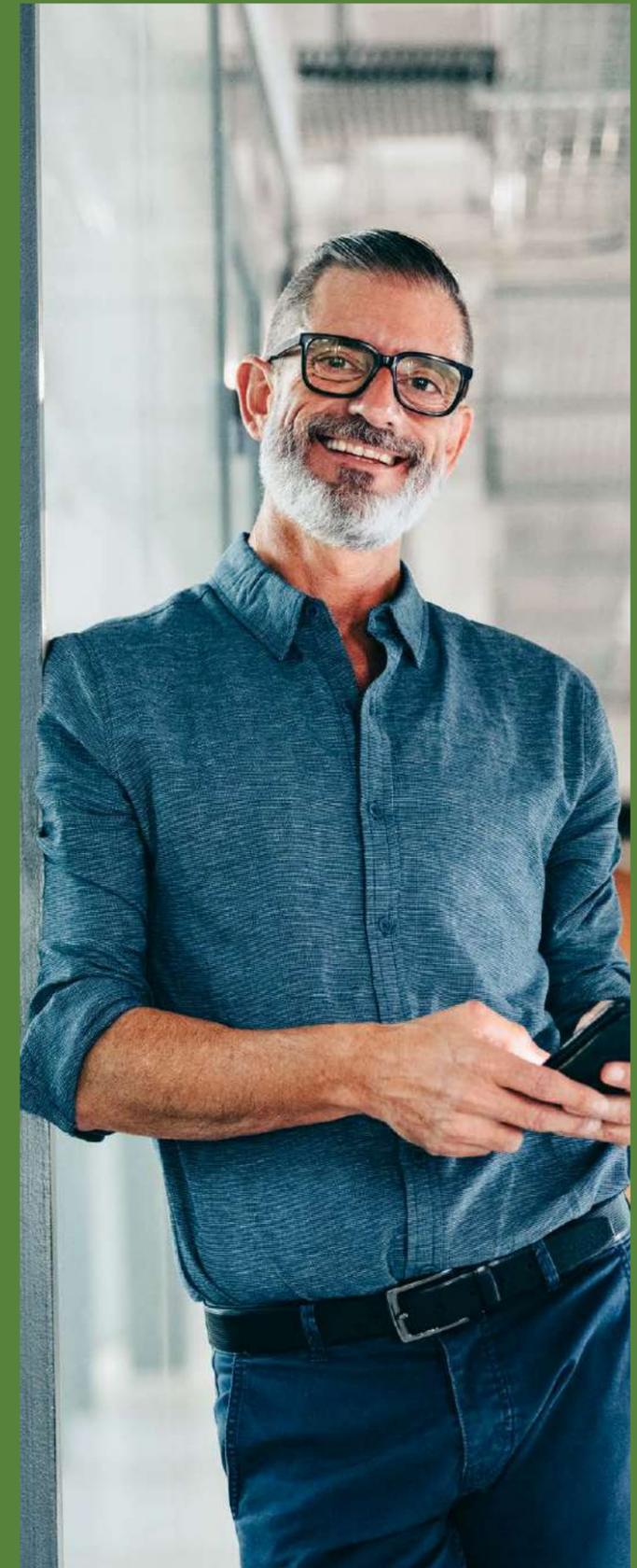


### El Sello de Educación Financiera SFC:

Fuimos la primera AFP en recibir el sello de calidad de Educación Financiera por la Superintendencia Financiera de Colombia, con nuestro programa “Academia del Ahorro”. Esta certificación reconoce nuestras buenas prácticas en materia de inclusión y educación financiera.

## Reconocimientos:

- Fuimos galardonados con el Premio Iberoamericano de la Calidad – Trayectoria Excelente otorgado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. Siendo la primera empresa colombiana, y cuarta en Latinoamérica, en recibir este reconocimiento.
- Reconocimiento a nuestro presidente, Miguel Largacha Martínez, por su liderazgo y compromiso con el desarrollo sostenible a manos de CECODES.
- Logramos el reconocimiento como ‘Mejor empresa con cultura de datos’ y ‘Mejor gestión de datos en la nube’ por Latam Digital Interlat.
- Obtuvimos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia el sello de calidad en educación financiera, en la categoría ‘Iniciativa territorio’ por el programa “Clases Radiales: Sembrando Educación Financiera”.
- Premio Latam Digital por los esfuerzos en la automatización de procesos primarios de la cadena de valor del negocio.
- Premio Andicom a la Transformación Digital de Grandes Empresas.
- Primer lugar cultura de datos en los Premios Latam Digital 2023.
- Premio Latam Digital 2023 en el pilar Inteligencia de Data, categoría Mejor Gestión de Datos en la Nube.
- Reconocimiento como afiliado durante dos décadas otorgado por Icontec 2023 e invitados como caso de éxito a la Semana de la Calidad Perú 2023.



# 3

## Sostenibilidad



### 3.1 Porvenir y su compromiso con la sostenibilidad

Nuestro Modelo de Sostenibilidad busca conectar nuestras acciones empresariales con la construcción de país, entendemos que promover una cultura de la gestión sostenible y de reporte bajo los pilares de impacto, coherencia y transparencia, son la ruta para generar valor compartido de largo plazo a nuestros grupos de interés y contribuir así al desarrollo económico, al bienestar social y al cuidado ambiental con proyectos de alto impacto.

#### Modelo de Sostenibilidad Porvenir

En cuanto a la estructura de nuestro modelo, se gestionan en torno a cuatro dimensiones principales que representan los asuntos significativos para el desarrollo de nuestro modelo, a saber:

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:

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:

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:

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:

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.

#### Habilitadores:

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



#### Comunicación

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 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 como TCFD, DJ, y PRI.

**3.2 Relacionamiento con grupos de interés**  
(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:



**1. Identificación**

Realizamos un mapeo de los grupos de interés que se ven afectados o pueden afectar a la organización.

**2. Caracterización**

Identificamos variables que permitan conocer de forma detallada cada uno de los grupos, para responder de manera acertada a las expectativas y requerimientos.

**3. Priorización**

Definimos el nivel de importancia (primarios y secundarios) que tiene cada grupo de interés para la organización, de acuerdo con las variables de influencia y dependencia.



Primarios



Secundarios



**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.



**Colaboradores**

- Revista corporativa - Anual
- Correo electrónico corporativo - Diario
- Intranet corporativa Zona Vital - 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



**Clientes**  
(afiliados y pensionados)

- 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

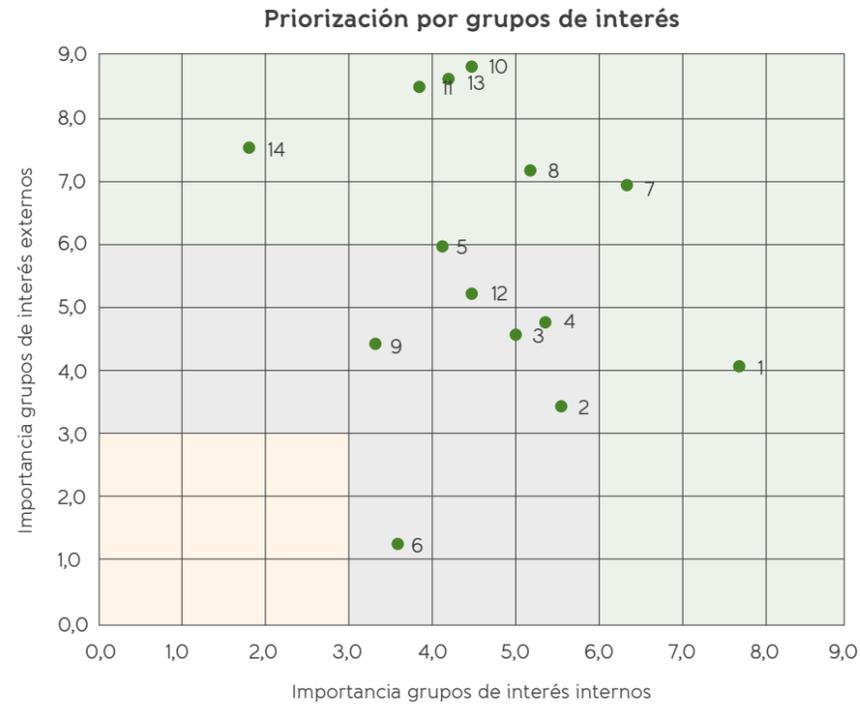
**3.3 Materialidad**  
(3-1)

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.</p> <p>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 <i>benchmarking</i> 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

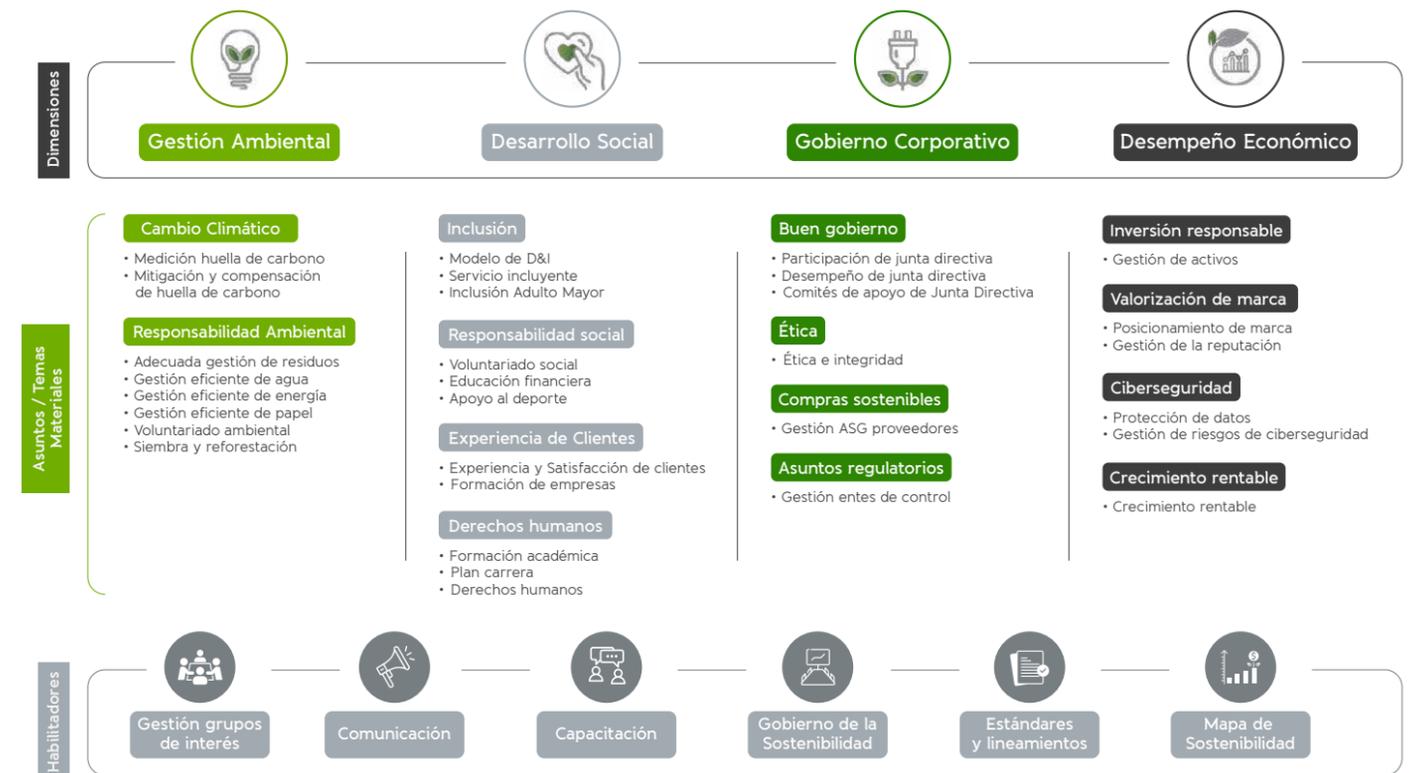


- |   |  |
|---|--|
| <p><b>Prioritarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10. Asuntos regulatorios</li> <li>13. Marca y reputación</li> <li>11. Inversión responsable</li> <li>1. Cambio climático</li> <li>14. Ciberseguridad</li> <li>7. Buen gobierno</li> <li>8. Ética</li> </ul> | <p><b>Relevantes</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.

### Lista de temas materiales (3-2)



# 4

## Gobierno Corporativo



### 4.1. Buen gobierno

(3-3) El Buen gobierno Corporativo en Porvenir juega un rol preponderante en la relación con cada uno de nuestros *stakeholders*, generando credibilidad, estabilidad y contribuyendo al crecimiento y la generación de valor en cada uno de nuestros segmentos y servicios. Además, nos permite asegurar el cumplimiento normativo, la transparencia de los procesos, el adecuado desempeño y gestión de los órganos de administración, así como la correcta y eficiente divulgación de la información corporativa a los diversos sectores de interés.

Los Estatutos de la Sociedad, el Manual Nuestra Gente Porvenir, el Manual de Inversiones y Fundamentalmente y el Código de Buen Gobierno Corporativo, que se encuentra en <https://www.porvenir.com.co/web/acerca-de-porvenir/politicas> establecen el marco estratégico para la toma de decisiones en la organización y son de obligatorio cumplimiento para todos los administradores y colaboradores de la compañía, independientemente del tipo de contrato a través del cual se encuentran vinculados.

Además, el Gobierno Corporativo de Porvenir es uno de los canales a través de los que la organización transmite, tanto a nivel interno como externo, sus principios, valores, metas y planes estratégicos.

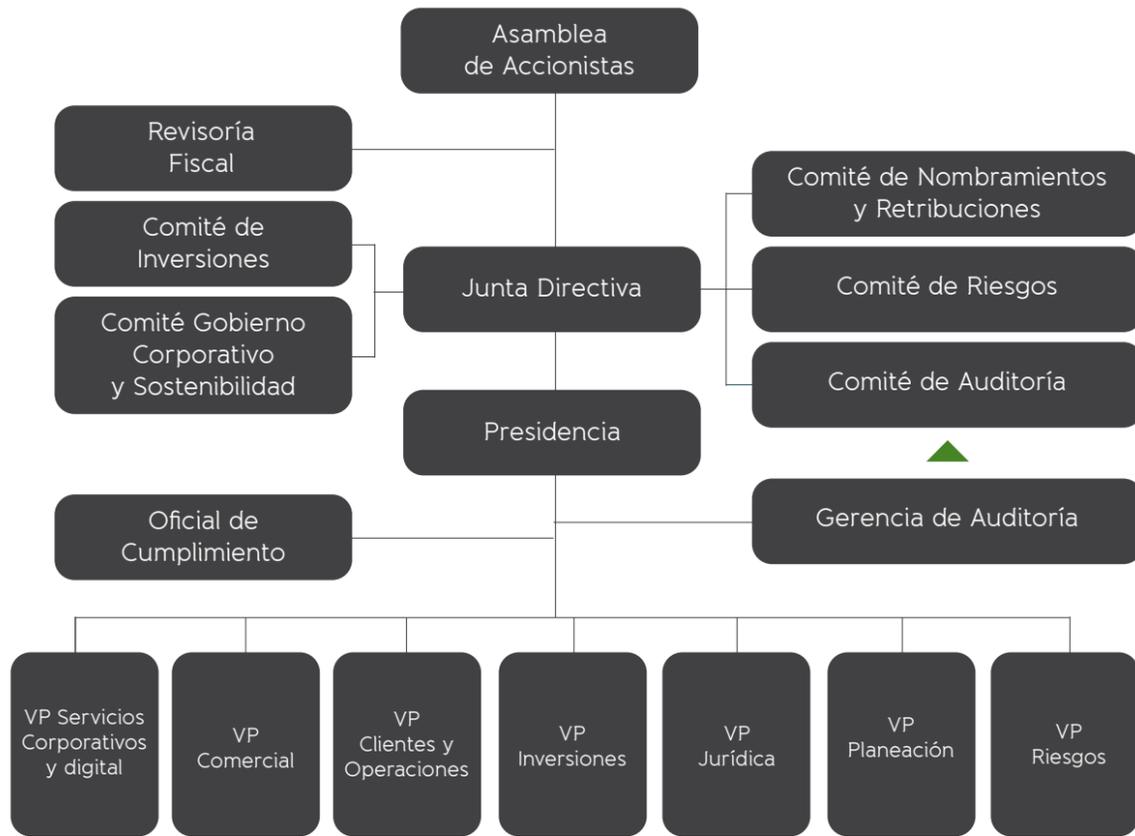
Para el 2023, la Organización se dio a la tarea de implementar los planes de acción que se identificaron en 2022 durante la evaluación realizada a la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo por parte de un experto en la materia. Más adelante veremos en detalle cuales fueron esos planes de acción.

### 4.2. Así lo gestionamos

En Porvenir contamos con una estructura sólida y unos procesos bien definidos para la toma de decisiones. La gestión de nuestro Gobierno Corporativo enmarca las relaciones de la Administración con la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, la Alta Dirección y los demás grupos de interés corporativos y externos, permitiendo así el correcto desarrollo de nuestro objeto social y la generación del valor esperado por nuestras partes interesadas.



(2-9) A continuación, les presentamos la estructura administrativa en Porvenir:



### Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Porvenir es el órgano superior de nuestra estructura de gobierno. Además de constituir el principal espacio de divulgación oficial de información por parte de la Administración, es también el escenario de supervisión sobre las decisiones y actividades de la Junta Directiva y los principales acontecimientos en la operación de la organización.

La Asamblea General de Accionistas se encuentra integrada por los accionistas reunidos dentro de las condiciones previstas por los estatutos y la ley, y ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda.
- Llevar el control de las funciones de la administración de la Compañía.
- Aprobar los estados financieros de la Sociedad.
- Disponer reservas.
- Decretar utilidades y reformas a los estatutos sociales.

### Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir, nuestro máximo órgano de gobierno está conformada por 16 miembros, ocho (8) principales y ocho (8) 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.

(2-10) Todos tienen voz y voto, salvo los representantes de los afiliados al fondo de pensiones obligatorias, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley 100 de 1993 y son elegidos de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas designa cinco (5) principales con sus respectivos suplentes.
- La Asamblea General de Accionistas designa al representante de los (1) principal y su suplente.

- La Asamblea de Afiliados a los Fondos de Pensiones Obligatorias designa (1) principal y su respectivo suplente.
- La Asamblea de los Afiliados al Fondo de Cesantías designa un (1) principal y su suplente.

A 31 de diciembre de 2023, así era la composición de la Junta:

Junta Directiva Porvenir S.A.	
Principales	Suplentes
Alejandro Augusto Figueroa Jaramillo	Rafael Arango Calle
Mauricio Cárdenas Müller	Luis Fernando Pabón Pabón
Efraín Otero Álvarez	Ignacio Zuloaga Sevilla
Mauricio Santa María Salamanca	Arturo Zuluaga Machado
Carlos Ernesto Pérez Buenaventura	Douglas Berrío Zapata
Asociación Colombiana de Exportadores de Flores - ASOCOLFLORES, Augusto Solano Mejía	PROMIGAS S.A. E.S.P., Juan Manuel Rojas Payán
Miguel Ignacio Gutiérrez Navarro	Germán Salazar Castro
María Luisa Mesa Zuleta	Gloria Margarita Rodríguez Uribe

(2-11) El presidente de la Junta Directiva, Alejandro Augusto Figueroa Jaramillo, no es un alto ejecutivo de la Organización y, por consiguiente, sus funciones son independientes del presidente de la Organización.

(2-12; 2-13) La Junta Directiva de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Crear los Comités que considere necesarios para desarrollar adecuadamente las funciones a su cargo, de lo cual se dejará constancia en los manuales y demás normatividad interna.
- Designar y remover libremente al Presidente, a los representantes legales y al secretario de la Compañía.
- Convocar a la Asamblea General de Accionistas.
- Decidir sobre las cuestiones que le someta el Representante Legal de la entidad.
- Presentar un informe semestral a la Asamblea de Accionistas, así como las cuentas, balances, inventarios, prospectos de desarrollo e inversiones de utilidades.
- Aprobar el Código de Buen Gobierno Corporativo y otros códigos de conducta de la Sociedad y sus modificaciones.
- Cumplir con las funciones establecidas en las normas relativas al 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 de otros procesos para identificar y abordar los impactos de la compañía sobre la economía, el medio ambiente y las personas.
- Involucrarse en la participación de los grupos de interés.

- La Junta Directiva designa la responsabilidad al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, la responsabilidad de gestionar los impactos de la Organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas solicitando semestralmente un informe detallado de la gestión realizada al ente designado.

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

(2-9) En Porvenir contamos con unos comités de apoyo para la Administración y otros para la Junta Directiva, a saber:

#### Comités de apoyo a la Administración

1. Comité de Presidencia
2. Comité de Apoyo de Riesgos
3. Comité de Nombramientos y Retribuciones
4. Comité de Deber de Asesorías

#### Comités de apoyo a la Junta Directiva

##### 5. Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:

- Verifica la aplicación de las políticas de Gobierno Corporativo por parte de la administración y los empleados de la compañía.
- Recomienda mejoras y ajustes sobre las mismas, teniendo en cuenta, entre otros factores, nuevas disposiciones legales.
- Promueve el acceso completo, veraz y oportuno de los accionistas a la información que Porvenir debe publicar.
- Apoya a la Junta Directiva en la definición y la administración de los conflictos de interés de acuerdo con lo previsto en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

#### 6. Comité de Nombramientos y Retribuciones:

- Apoya a la Junta Directiva en los temas relacionados con los nombramientos, licencias y remoción del Presidente, los Vicepresidentes y los representantes legales de la Compañía.

#### 7. Comité de Auditoría:

- 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, mediante la cual se dispuso que las entidades vigiladas estructuren y mantengan un Sistema de Control Interno (SCI) que contribuya al logro de sus objetivos y fortalezca la apropiada administración de los riesgos.

#### 8. Comité de Inversiones:

- Encargado de definir las clases de activos a invertir por cada tipo fondo administrado.
- De establecer las condiciones que deben cumplir los títulos y/o valores y los emisores de las inversiones u operaciones que se pueden realizar con los recursos administrados, tanto en pensiones obligatorias como en cesantías y pensiones voluntarias.
- Analizar las situaciones relativas a potenciales conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión y su tratamiento.

#### 9. Comité de Riesgos:

- Evalúa y decide sobre la administración de los riesgos inherentes a la actividad de inversiones, tales como riesgo de mercado, de liquidez, de contraparte, de crédito, de lavado de activos y operativo; con lo que se busca la mayor seguridad para los recursos de nuestros afiliados.

### Conflictos de interés

(2-15) En Porvenir buscamos la correcta mitigación y prevención de los conflictos de interés, irregularidades, actos incorrectos o cualquier otro tipo de situaciones que afecten el adecuado clima ético de la organización. Por lo anterior, la Junta Directiva juega un papel protagónico en identificar, prevenir y revelar, y cuando sea el caso, administrar los conflictos de interés que puedan presentarse en el desarrollo de su actividad y adoptarán las medidas necesarias para evitar que tales conflictos se presenten en la práctica.





Estamos comprometidos con mitigar los conflictos de interés de acuerdo con el segmento y tipo de producto. Por ello, contamos con un apartado en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las acciones de la Junta Directiva, y en el caso que se requiera, la Asamblea de Accionistas.

Por otro lado, el Comité de Riesgos vigila y evalúa cualquier situación de riesgo que se pueda presentar con nuestros portafolios de inversión alineados a las políticas y marcos regulatorios vigentes, entendiendo la responsabilidad que tenemos con nuestros afiliados e inversores, al actuar en un mercado financiero y de valores. Entre nuestros objetivos más importantes está mantener la reputación de empresa sólida y confiable, conscientes de nuestra responsabilidad social y empresarial, que busca obtener resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.

Destacamos la creación del Manual de la Actividad de Asesoría para Pensiones Voluntarias, en el que, basados en el marco regulatorio, gestionamos de manera activa las posibles situaciones irregulares a través de un proceso de identificación, administración y control de conflictos con el propósito de generar procedimientos y controles necesarios para el cumplimiento de nuestro deber de una asesoría transparente, confiable e íntegra.

#### **(2-14) Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad**

La Junta Directiva de Porvenir cuenta con el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad como comité de apoyo, en el cual se presenta de manera semestral un informe por parte del equipo de mercadeo donde se exponen las gestiones y avances en materia de sostenibilidad. Sobre este informe, los miembros del mencionado comité generan aportes y retan a la Compañía en obtener mejores resultados y avances en materia de sostenibilidad. El mencionado informe adicionalmente se presenta ante la Junta Directiva de Porvenir y finalmente, a título informativo, ante la Asamblea General de Accionistas.

#### **(2-16) Comunicación de inquietudes críticas**

Frente al proceso de comunicación de inquietudes críticas, en Porvenir usamos nuestra Línea Ética, como mecanismo para denunciar cualquier falta o vulnerabilidad a los principios éticos y, puntualmente, recibimos las inquietudes críticas sobre impactos negativos reales o potenciales que podemos estar ejerciendo con nuestro actuar sobre nuestros grupos de interés. Estas inquietudes son recibidas, analizadas y posteriormente, atendidas por el área encargada

y, una vez se han hecho las indagaciones correspondientes, se tiene la evidencia y se concluye la veracidad del hecho y el impacto que puede tener, además de dar respuesta al denunciante. El Comité de Auditoría, por su parte recibe el informe general que agrupa la gestión y las comunicaciones y las presenta, a manera informativa, al máximo órgano de gobierno. Ahora bien, por motivos de confidencialidad, no revelamos el número total, ni la naturaleza de las inquietudes críticas presentadas, pero garantizamos a la transparencia y garantía de los derechos de nuestros grupos de interés.

#### **(2-17) Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno**

La gestión del gobierno de la sostenibilidad incluye la presentación semestral de los avances y mediciones de nuestro modelo de sostenibilidad. En este espacio no solo se presentan resultados sino que comparten conceptos clave para el desarrollo de las estrategias y proyectos sociales, ambientales y de buen gobierno.

#### **(2-18) Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno**

En 2022 Porvenir, por primera vez, adelantó un proceso de evaluación a la Junta Directiva como órgano colegiado, incluyendo los Comités de Apoyo a la misma. De esta evaluación de identificaron oportunidades de mejora para la evolución y optimización de los aportes de estos órganos para la Compañía.

Durante 2023, la administración de Porvenir, con la venia previa de la Junta Directiva, trabajó en la implementación de determinados planes de acción tendientes a la mejora y atención de aquellas oportunidades de mejora identificadas durante el proceso de evaluación.



## Compromisos y políticas

(2-23) En Porvenir contamos con una serie de compromisos y políticas encaminadas a una transparencia total con nuestros grupos de interés, algunas de ellas son:

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

## Asuntos regulatorios

En materia de asuntos regulatorios o cumplimiento legal, en Porvenir contamos con un equipo perteneciente a la Vicepresidencia Jurídica donde, de manera exclusiva, se encargan de gestionar, analizar, participar y hacer seguimiento a los proyectos normativos y nuevas normas que de alguna manera puedan generar un impacto directo o indirecto para la organización.

### (2-27) Cumplimiento de la legislación y las normativas

Porvenir, durante el año 2023 no recibió sanción o amonestación alguna por parte de los entes de control que la vigilan y controlan. Adicionalmente y como se detalla mas adelante, se atendió con éxito la visita por parte de la Contraloría General de la República.

## 4.3. Hitos y resultados 2023

Para el año 2023 en materia de Gobierno Corporativo, considerando el objeto social de la Organización, el nivel de supervisión que recae sobre ella y su rol preponderante como el primer inversionista institucional del país, se resaltan los siguientes hitos y resultados:

1. Durante el primer semestre de 2023 y con el fin de dar cumplimiento de la Ley 2112 de 2021 y su respectivo Decreto Reglamentario 1458 de 2022, por medio de los cuales se le exige a las AFP invertir mínimo el 3% de sus activos bajo administración en Fondos de Capital Privado locales que tengan como política de inversión el desarrollo de proyectos en el país y del tejido empresarial colombiano, Porvenir en un tiempo récord, suscribió compromisos de inversión por aproximadamente 4,5 millones en fondos de capital privado locales que invertirán en diversos proyectos en Colombia para el desarrollo del tejido empresarial del país.

2. Durante el segundo semestre se atendió la Auditoría de Cumplimiento de la CGR, que inició el 18 de julio y culminó el 7 de diciembre. Esta visita tuvo como objetivo emitir un concepto sobre el cumplimiento de los marcos normativos en la administración del Fondo de Pensiones y en el otorgamiento de las prestaciones por vejez, invalidez y sobrevivencia a sus afiliados para la vigencia fiscal 2022. Obtuvimos un informe con 16 observaciones por parte de la CGR relacionadas principalmente con aspectos de:

- Bases de datos,
- Atención de solicitudes, quejas y requerimientos, y
- Seguridad de la información.

Los resultados de la visita fueron satisfactorios y después de haber atendido una multiplicidad de requerimientos de información y celebrar varias mesas de trabajo explicativas, la entidad solo identificó diez hallazgos de índole administrativo relacionados con temas operativos. Ninguno con incidencia disciplinaria y menos fiscal. No se presentaron cuestionamientos o similares, respecto el control y manejo de los recursos parafiscales administrados. De igual manera, se logró dejar con absoluta claridad que los recursos que percibe Porvenir por comisión de administración no son recursos parafiscales y, por ende, no pueden ser objeto de control por la CGR.

3. Teniendo en cuenta la orden administrativa que la Superintendencia Financiera de Colombia le impuso a Porvenir en materia de Habeas Data y ante la negativa por parte de la autoridad financiera respecto a los argumentos legales expuesto, en Porvenir procedimos a actualizar la versión

de la autorización de tratamiento de datos personales (con destino a los consumidores financieros) – tanto en la versión física como en la digital – y la Política de Tratamiento de la Información Personal que la compañía trata como Responsable. Posterior a esto, comunicamos a los consumidores financieros (titulares) y los colaboradores de la compañía, los cambios realizados. Vale la pena mencionar que se le comunicó el caso a Grupo Aval como holding del conglomerado financiero, al defensor del consumidor financiero y a la Junta Directiva.





4.4.

## Metas



### A corto plazo (0 a 2 años):

- Celebración en 2024 de las Asambleas de Afiliados a los Fondos de Pensiones Obligatorias y de Cesantías.
- Se hará una revisión de conformación de la Junta Directiva.
- Redacción de una Política Única y Unificatoria en materia de conflictos de interés.

### A mediano plazo (3 a 5 años):

- Realizar una nueva evaluación al desempeño de la Junta Directiva por parte de un asesor externo.

### (2-19) Políticas de remuneración

### (2-20) Proceso para determinar la remuneración

### (2-21) Ratio de compensación total anual

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.

# 15

## Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética



### 5.1. Sistema de Administración de Riesgos en Porvenir

(3-3)

La gestión de los riesgos es un asunto material prioritario dado que nos permite fortalecer la cultura de prevención. Por ello, contamos con un Sistema Integral de Administración de Riesgo que nos permite identificar y prevenir las posibles amenazas a las que se ve expuesta la compañía y que pueden llegar a impedir el cumplimiento de los objetivos propuestos. Igualmente, para nosotros es trascendental orientar a nuestras partes interesadas hacia un pensamiento con énfasis en la adecuada identificación de los riesgos y oportunidades de mejora, relacionadas con el desarrollo de nuestro objeto social, así como con la cultura organizacional que se encuentra alineada con las definiciones de la misión y visión de la compañía.

Nuestra gestión se encuentra alineada con la estrategia corporativa, haciendo contribución directa al objetivo estratégico Gestión del Riesgo como Habilitador del Negocio, mediante el cual buscamos brindar acompañamiento oportuno y asesoría a los procesos y proyectos que se tienen en la compañía, desde el alcance especializado de los ocho sistemas de riesgos de negocio que tenemos implementados:



Para lograr con éxito el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, identificamos aquellos riesgos estratégicos y emergentes que nos pueden afectar o desviar su consecución. Para su identificación, contamos con una metodología que nos permite gestionarlos de forma organizada mediante la implementación de cuatro fases: 1) identificación, 2) valoración, 3) control y 4) monitoreo, esto teniendo en cuenta el alto impacto que pueden tener debido que son difíciles de predecir, superan las expectativas normales, suceden a gran escala y con tendencias globales.

### 5.2. Así lo gestionamos

Las actividades de la Sociedad Administradora la exponen a riesgos financieros tales como riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez, así como exposición a riesgos operacionales y legales. De acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el proceso de gestión de riesgos de la Sociedad Administradora se enmarca en los lineamientos diseñados por la Alta Dirección, congruentes con las directrices generales de gestión y administración aprobados por la Junta Directiva.

En Porvenir contamos con un Manual de Marco de Apetito de Riesgos y lineamientos establecidos por Grupo AVAL como casa matriz, los cuales nos permiten tener políticas claras para la administración del riesgo a través del modelo de las tres líneas de defensa, a saber:

#### Segunda Línea:

está conformada por los procesos encargados de la Gestión de Riesgos de la entidad, 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:

se establece la participación de la Auditoría Interna de Porvenir que con su rol independiente de las actividades de proceso y de la estructura de control tienen la objetividad suficiente para validar la gestión más adecuada de los procesos para el logro de los objetivos estratégicos.



#### Primera Línea:

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

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:



Adicional a esto, en esta labor se establecen los controles que permiten mitigar los riesgos, apoyando la consecución de los logros y objetivos propuestos, esto se realiza en diferentes frentes y etapas dentro de las cuales se encuentra la identificación, medición, control y monitoreo, buscando generar oportunidades para el negocio con riesgos mitigados.

Contamos con un modelo integral que permite administrar los diferentes tipos de riesgos a los que nos exponemos en el desarrollo de nuestras actividades. Este modelo incluye la gestión de 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.



Cada sistema de riesgo tiene unas características particulares y un rol determinante dentro de nuestra gestión de riesgos:



### Sistema de Administración del Riesgo Operacional

El sistema SARO tiene como objetivo administrar y gestionar los riesgos operacionales del negocio e identificar los controles clave para su mitigación, a la vez que gestiona planes de acción que permitan disminuir los riesgos materializados en toda la compañía.



De acuerdo con nuestro perfil contamos con controles para los 16 macroprocesos conforme con el mapa de procesos definido para el Sistema de Gestión de Calidad. Este perfil se construye de acuerdo con las recomendaciones emitidas por los entes de control internos y externos.

El resultado en la identificación de nuestros riesgos refleja un adecuado control en concordancia con los lineamientos y niveles de tolerancia establecidos por la Junta Directiva, el Grupo AVAL y los requisitos legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en su circular Básica Contable y Financiera.

### Ley SOX



La Ley SOX fue decretada en el 2002 con la finalidad de fortalecer la gobernabilidad corporativa y dar confianza a los inversionistas, implementando controles que ayudan a evitar el error material en los estados financieros.

La gerencia de auditoría y la revisoría fiscal evalúan periódicamente la efectividad de los controles SOX mediante la práctica de pruebas independientes, buscando que la ejecución de los controles y mitigación de los riesgos en los procesos que están bajo este alcance aseguren la integridad de nuestros estados financieros.



### Continuidad del Negocio

El sistema de gestión de continuidad del negocio está implementado bajo las mejores prácticas y estándares internacionales de la norma ISO 22301 y el *Disaster Recovery Institute International* (DRII) con lineamientos corporativos y lo establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Bajo este sistema implementamos las directrices de actuación en caso de una interrupción de las operaciones críticas en nuestros procesos del negocio, canales de atención, productos y servicios ante un evento de falla mayor o catastrófico. Con ello, el sistema identifica los procesos críticos en la operación y desarrolla estrategias y planes de continuidad que permiten establecer el marco de trabajo de resiliencia y recuperación del negocio.

### Fraude Externo



Desde el segundo semestre del 2023 contamos con la administración de la Gestión de Riesgo de Fraude Externo, con el objetivo de implementar actividades y elementos para prevenir, investigar, detectar y mitigar riesgos relacionados con prácticas transaccionales fraudulentas de origen externo.

### 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, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT, diseñado e implementado de acuerdo con las metodologías aprobadas por la Junta Directiva e instrucciones dispuestas en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con todos los requisitos en ella dispuestos, ejecutando los procesos de identificación, medición de la probabilidad y el impacto del riesgo LAFT, control y el monitoreo, mediante acciones y la ejecución de los diferentes elementos que componen el sistema.

## Política Anticorrupción

Contamos con una Política Anticorrupción con los más altos estándares éticos en las interrelaciones con sus grupos de interés y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales y aquellas que le son aplicables al Grupo AVAL como emisor de valores en los mercados locales e internacionales.



ABAC

La Política Anticorrupción impulsa el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir la corrupción, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de sus grupos de interés.

En Porvenir realizamos la gestión basada en valores, generando un crecimiento permanente, garantizando la calidad en todos los servicios y productos ofrecidos. Porvenir S.A. sus colaboradores, proveedores y terceras partes e intermediarios que prestan servicios para la organización deben realizar sus actividades de manera lícita y conforme a los estatutos definidos por la compañía y los entes regulatorios.

## Protección de datos personales

El Sistema Integral de Protección de Datos Personales se establece mediante políticas, manuales, procedimientos y guías las cuales emiten directrices a todos nuestros colaboradores y partes interesadas, estas se encuentran alineadas conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales) y sus decretos reglamentarios, junto con las guías, recomendaciones y circulares para la gestión de datos personales emanadas por los entes de control de orden nacional (SIC y SFC).

La Alta Dirección, colaboradores y terceras partes e intermediarios vinculados con Porvenir, estamos comprometidos en la prevención, detección y reporte de actividades que permitan la materialización de riesgos relacionados con la corrupción.



Protección de datos personales

Aunado a lo anterior, en Porvenir somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con nuestros grupos de interés de gestionar correctamente el tema. Por ello, buscamos impactarlos de manera positiva de la siguiente forma:

- Promovemos el pensamiento basado en riesgo blindando al negocio mediante la implementación de controles que mitiguen los riesgos identificados tanto a nivel de negocio como financieros.
- Trabajamos de la mano con los dueños de proceso para implementar acciones que nos permitan mitigar el riesgo de error material en los estados financieros con la finalidad de dar confianza a nuestros inversionistas, asegurando la transparencia de nuestros estados financieros.
- Contamos con un sistema de gestión que nos permite recuperar los procesos críticos del negocio ante eventos críticos de interrupción o desastre.
- Prevenimos que la compañía sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas.
- Emitimos conceptos y recomendaciones desde protección de datos para la debida gestión del dato en cada una de las fases del ciclo de vida (recolección, almacenamiento, uso, archivo/borrado) junto a la implementación de controles, para el fortalecimiento del pilar de privacidad y el cumplimiento de la regulación nacional, evitando posibles sanciones y afectación a la reputación de la compañía.

## Proceso de atención de casos recibidos a través de la Línea Ética

(2-25)

Las denuncias recibas por medio de los canales de la línea ética definida por Porvenir, se tratan de la siguiente manera conforme a los lineamientos corporativos definidos por la Contraloría de Grupo Aval, así:

Las denuncias se direccionan para su atención integral de la siguiente manera:

Es responsabilidad de la Gerencia de Auditoría evaluar las denuncias relacionadas con posibles fraudes y casos de corrupción.

Al área de gestión humana de la compañía, se tramitan las denuncias sobre posible acoso laboral, ambiente laboral, trato de los jefes, salarios, bonificaciones, ascensos, viáticos, entre otros.

Al área de servicio al cliente de la compañía, se trasladan las denuncias sobre quejas de los clientes, con respecto a tasas, plazos, tarifas, productos, extractos, entre otros.

Adicionalmente, se implementó el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) que regula los riesgos de liquidez, mercado y operacional.

Así mismo, cualquier denuncia que llegue sobre la auditoría interna debe ser remitida para su gestión al presidente del comité de auditoría, con copia a la Contraloría Corporativa de Grupo Aval, quienes harán la investigación correspondiente.

Además, la Gerencia de Auditoría verifica que las denuncias sean atendidas oportunamente; así mismo, las investigaciones de las denuncias se documentan para sustentar los resultados de estas.

Cuando se generen, por parte de la entidad, acciones para corregir situaciones reportadas en las denuncias, la Gerencia de Auditoría realiza el seguimiento respectivo de implementación.

Por otra parte, trimestralmente se reporta al Comité de Auditoría los casos que ingresados a través de los canales dispuesto para la línea ética. Así como, el estado de estos y las situaciones reportadas.



### Ética, sistema de riesgo de negocio y anticorrupción

En Porvenir contamos con una Política de Anticorrupción, el Código de Ética y el principio corporativo *Cero Tolerancia* frente a estas situaciones. Somos fieles a nuestra política, código y valores corporativos, así como el reflejo del valor de la integridad, basado en los principios de lealtad, honestidad y transparencia, los cuales son reconocidos en el Manual de Nuestra Gente Porvenir. Trabajamos todos los días para hacer de la integridad el principio rector de nuestro actuar, siendo coherentes entre lo que pensamos, sentimos y hacemos basados en nuestros principios.

Por otra parte, contamos con el apoyo de la Gerencia de Auditoría que, como área independiente, es responsable de recibir las denuncias que llegan en los mecanismos que tenemos dispuestos, tales como la Línea Ética y realizar las investigaciones necesarias para adoptar los planes de acción y casos correctivos cuando corresponda.

### Línea ética

(2-26) En Porvenir contamos con la Línea Ética, la cual nos permite abrir la puerta para la transparencia. Nuestros grupos de interés tienen la posibilidad a través de este mecanismo, de denunciar cualquier falta o vulnerabilidad en los principios de ética, lo que nos permite responder con prontitud cualquier situación de riesgo que pudiese presentarse en la compañía en relación con corrupción, fraude, irregularidades, malversación de fondos, antiética de empleados, actos incorrectos u otro evento de afecte el clima ético de la organización.

Nuestros grupos de interés tienen a su disposición tres canales para realizar cualquier denuncia:

1. **A través de la Zona Pública en nuestra página web [www.porvenir.com](http://www.porvenir.com)**
2. **A través del buzón de voz 601 7434441 Ext. 77777**
3. **Específicamente para los funcionarios de la compañía, tenemos a su disposición la intranet de la entidad.**

Independientemente del grupo de interés, en la compañía tenemos un protocolo frente a las inquietudes y denuncias recibidas que cumplimos a cabalidad, a saber:

- Recibimos las denuncias garantizando el completo anonimato del denunciante.
- Analizamos el hecho denunciado.

- Definimos el protocolo de seguridad que se requiera.
- Remitimos al área responsable para que inicie indagaciones.
- Obtenemos evidencia y concluimos sobre la veracidad del hecho denunciado y el impacto que pueda tener para la entidad.

### Anticorrupción

(205-1) Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

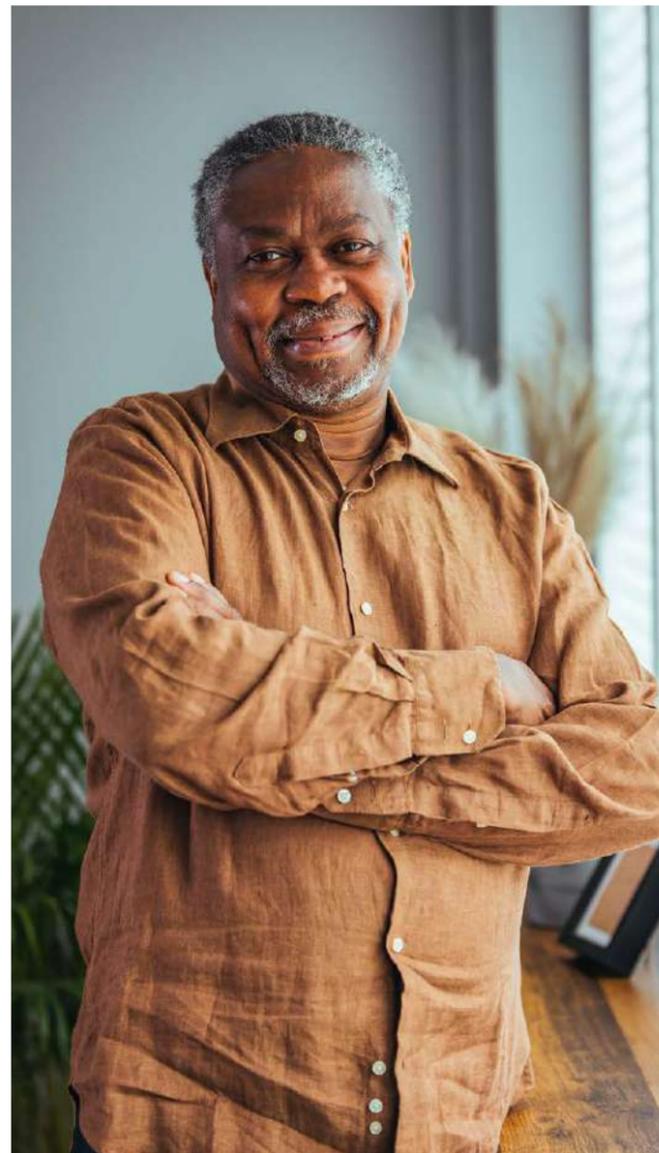
Porvenir 2023			
Número total y porcentaje de operaciones evaluadas con relación a riesgos de corrupción y los principales riesgos identificados	Operaciones totales	Operaciones evaluadas	Porcentaje (%) de operaciones evaluadas
	0	0	0

Durante el 2023 en el periodo objeto de este informe, no se recibieron denuncias a investigar a

través de los canales disponibles de la línea ética, frente a temas relacionados con corrupción.

(205-3) Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

Número total de incidentes de corrupción confirmados en los que fueron despedidos o sancionado empleados.	Tipo de incidente	Porvenir		
		No. de incidentes	No. de empleados despedidos	No. de empleados sancionados
	Tipo de incidente 1	15	0	15
	Tipo de incidente 2	2	2	0
	<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>15</b>



Por otra parte, no tuvimos ningún caso jurídico público relacionado con la corrupción interpuesto en contra de la organización o nuestros colaboradores durante el 2023.

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. Frente a las principales tipologías recibidas se mencionan principalmente las siguientes: Presunto - Acoso y maltrato laboral; presuntas afiliaciones y traslados irregulares; Demoras en los trámites de validación de solicitud de pensión; Malas prácticas comerciales en la vinculación a Pensiones Obligatorias, Los procesos de licitaciones no son de libres competencias, aspectos de servicio.

### 5.3. Hitos y resultados 2023

Durante el 2023 continuamos asumiendo nuestra responsabilidad frente a la gestión de riesgos, promoviendo la confianza y el desarrollo permanente que nos ha permitido establecer la ruta para lograr nuestros objetivos y cumplir con nuestro propósito superior. En Porvenir hacemos un seguimiento riguroso a nuestra gestión de riesgos, por ello, los resultados son presentados de forma trimestral a los comités de seguimiento correspondientes y, posteriormente, su reporte es escalado a la Junta Directiva.

A continuación, destacamos los principales resultados desde los diferentes Sistemas de Riesgos de Negocio:



- Acompañamos y participamos bajo el modelo de Business Partner y líderes de práctica la identificación de los riesgos y sus controles desde la creación de un nuevo producto o cambio de procesos o herramientas.
- Ejecutamos pruebas de validación sobre el correcto diseño de los controles que permiten mitigar el riesgo.
- Fortalecimos la cultura de Gestión de Riesgo en las diferentes áreas de negocio y proveedores a través de capacitaciones.
- Participamos en la creación de matrices de riesgo operacional en temas específicos de las normas que han permitido dar respuesta oportuna a los entes de control.
- Incentivamos y acompañamos a los líderes de procesos con el análisis de causas a raíz de los eventos materializados para establecer planes de acción de fondo, afectando la matriz de riesgo según aplique.



- Acompañamos a las áreas en la validación de sus riesgos y controles que permiten mitigar los riesgos asociados a los Estados Financieros.
- Participamos en proyectos que permitieron la automatización de controles para mayor cubrimiento de los riesgos identificados.



- Apoyamos el proyecto de migración de los dos centros de procesamiento de datos.
- Ejecutamos la prueba integral en horario hábil durante una semana desde el Datacenter de contingencia sin presentar afectaciones en las labores de los colaboradores.
- Realizamos las pruebas de continuidad para el aseguramiento de la operación crítica del negocio con una efectividad del 99.7%.
- Evaluamos el estado de madurez de continuidad del negocio alineados con los requerimientos de la norma ISO 22301:2019 con la firma consultora Ernst & Young (EY), con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que nos permitan fortalecer nuestro sistema. Sobre esto, obtuvimos una calificación de 3,40, ubicándonos en un nivel de madurez “administrado” y nos acredita como la primera entidad del Grupo AVAL en ser evaluados por parte de un externo.
- Actualizamos la Estrategia de Continuidad del Negocio mediante la definición y ejecución del cronograma de actividades, basado en la metodología de buenas prácticas definidas por el DRII (Disaster Recovery Institute International) y la ISO 22301.

Fraude Externo

- Creamos y formalizamos el área para la Gestión del Fraude Externo.
- Participamos en capacitaciones que permiten fomentar una cultura de la Gestión del Riesgo del Fraude al interior de la compañía.
- Participamos en comités corporativos e internos que permiten realizar monitoreo el riesgo de fraude.

SARLAFT

En Porvenir S.A., hemos ejecutado los procesos de identificación, medición de la probabilidad y el impacto del riesgo LAFT, control y el monitoreo, mediante acciones y la ejecución de los diferentes elementos que componen el sistema, así:

- Presentamos al Comité de Presidencia y la Junta Directiva los informes trimestrales, a ésta última de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Realizamos seguimiento semestral a la evolución del perfil de riesgo SARLAFT.
- Realizamos campañas semestrales de evaluación y certificación de los riesgos y controles de la matriz SARLAFT.
- Realizamos monitoreo transaccional de clientes.
- Presentamos los reportes regulatorios a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Realizamos seguimiento a los lineamientos e instrucciones remitidas por Grupo AVAL.

- Transmitimos ante la DIAN los reportes de intercambio de información automática CRS y FATCA CRS para el periodo fiscal año inmediatamente anterior.

ABAC

- Durante el año 2023 se dio continuidad con la implementación y fortalecimiento de la política.
- Realizamos actualizaciones al Manual de Nuestra Gente Porvenir en cuanto a políticas y lineamientos ABAC.
- Ejecutamos la campaña anual de presentación obligatoria de la declaración de “Conflictos de Interés” para todos los colaboradores de Porvenir.
- Gestionamos e implementamos las diferentes instrucciones Corporativas AVAL.
- Actualizamos el inventario de riesgos genéricos con sus respectivas causas según lineamientos de Grupo AVAL.
- Evaluamos la cultura ABAC con un grupo seleccionado de los colaboradores clasificados como “Cargos Críticos”.
- Revisamos y analizamos el riesgo ABAC para las operaciones especiales como patrocinios, regalos e invitaciones, comodatos, programas de responsabilidad social, donaciones y relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias TPI.
- Presentamos la certificación ante el Grupo AVAL sobre el cumplimiento de la Política Anticorrupción ABAC, requisito exigido por la SEC entidad vigilante en los Estados Unidos de Norteamérica.
- Gestionamos las campañas de revelación de conflictos de interés reales o potenciales.

Protección de datos personales

- Fortalecimos el Sistema de Protección de Datos Personales capacitando a las diferentes áreas de negocio, creando una cultura y conciencia entorno a la privacidad y el manejo adecuado de los datos personales.
- Realizamos seguimiento a las medidas proactivas y preventivas, a efectos de garantizar al titular de la información personal el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Cerramos del Proyecto Habeas Data:
  - Actualizamos la Política de Tratamiento de Datos Personales, Versión 3.0 que entró en vigencia el día 12 de octubre de 2023.
  - Llevamos a cabo el plan de comunicaciones diseñado para la divulgación de la actualización de la política y autorización de tratamiento de datos personales, desplegados en 6 medios de comunicación (Página web, Twitter, Facebook, Instagram, IRV y Zona Vital) dispuesto por Porvenir, tuvo un alcance a más de 11 millones de afiliados. Y fueron capacitados más de 800 colaboradores de Porvenir.
  - Realizamos la actualización de los listados de entidades autorizadas (GESA y Conglomerado Financiero AVAL) y entidades encargadas del tratamiento de la información, junto con la publicación en el micrositio de Protección de datos Personales de Porvenir.
- Acompañamos a las áreas de negocio en la puesta en marcha de iniciativas y proyectos, logrando establecer controles para mitigar los riesgos asociados a la “Pérdida de Privacidad de la Información”, de manera previa a su implementación.

- Fortalecimos la cultura de Protección de Datos con contenidos digitales innovadores, generando un impacto diferencial en los procesos de sensibilización y capacitación.
- Ejecutamos las actividades propias de monitoreo de marcas de autorización de tratamiento de datos personales, las cuales han permitido advertir acciones de mejora al proceso.
- Finalizamos la primera fase del proyecto corporativo “Clientes Confidenciales” el cual tiene como objetivo limitar el acceso no autorizado a los datos personales, salvaguardando de esta forma la confidencialidad de los datos y la privacidad de los afiliados.
- Realizamos la actualización del esquema de autorización granular en los canales “E-Commerce PO” y “Actualiza tus datos”. Esta mejora incluye la implementación de desarrollos específicos que posibilitan la recolección de las marcas de autorización para el tratamiento de datos personales.



Hitos

<b>SARO</b>	Trasladamos a nuestra filial Aportes en Línea las mejores prácticas diseñadas en Porvenir, con el fin de facilitar los procesos en la administración de los riesgos operativos, continuidad del negocio y control interno.
<b>SOX</b>	Acompañamos a las áreas en la validación de sus riesgos y controles que permiten mitigar los riesgos asociados a los Estados Financieros.
<b>Continuidad del negocio</b>	Promovimos que el Centro de Operaciones en Contingencia (COC) se realizará de forma remota, a través del proyecto de escritorio remoto.
<b>Gestión del Fraude Externo</b>	Creamos y formalizamos el área para la Gestión del Fraude Externo.
<b>SARLAFT</b>	No presentamos ningún evento de corrupción, ni hubo denuncias en la línea ética relacionadas con corrupción.
<b>ABAC</b>	Brindamos, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, un espacio de capacitación sobre temas financieros, tributarios y de talento humano, fortaleciendo así las áreas de relevancia dentro de las organizaciones clientes de Porvenir.
<b>Protección de Datos Personales</b>	Implementamos el esquema granular para la autorización del tratamiento de datos personales, el cual le brinda al titular de la información, tener el control sobre el alcance de su autorización para finalidades comerciales y el ofrecimiento de productos o servicios por parte de las Entidades Autorizadas, esto en el marco del desarrollo del principio de libertad.

Ética y anticorrupción

Indudablemente, nuestra gestión en estos temas ha sido significativa para la compañía contribuyendo al aseguramiento de los principios corporativo de ética e integridad, basados en el principio corporativo de Cero Tolerancia frente a la corrupción y el actuar antiético. Producto de esta gestión, durante el 2023:

- Realizamos la evaluación a las políticas ABAC con el fin de verificar el cumplimiento a lo establecido en las diferentes normas emitidas por Grupo AVAL y las políticas internas de Porvenir; así como para evaluar la efectividad de los controles establecidos en la matriz de riesgos ABAC, con el fin de mitigar los principales riesgos identificados en el proceso.
- Emitimos 245 informes grafológicos por presunto engaño o por posible falsificación en formularios de vinculación, los cuales fueron investigados y se tomaron las respectivas medidas disciplinarias y administrativas de aquellos funcionarios cuya conducta contravino las políticas internas:
  - Cinco (5) asesores comerciales suspendidos
  - Diez (10) llamados de atención a asesores comerciales
  - Dos (2) casos de terminación de contrato con justa causa a asesores comerciales
- Se tramitaron 20 casos provenientes de nuestros canales internos y externos (Línea Ética) relacionados con denuncias de colaboradores, clientes y proveedores.
- Realizamos una revisión de una muestra de 61 patrocinios por \$108,1 millones de los 317 patrocinios realizados durante el año, 160 correspondientes al primer semestre y 157 al segundo semestre, los cuales ascendieron a sumas de \$58,3 millones y \$114,5 millones

respectivamente y fueron entregados al sector privado. Vale la pena mencionar que en la revisión no se encontraron patrocinios al sector público. Producto de esta revisión se evidenciaron aspectos a mejorar para el fortalecimiento de los controles, los cuales fueron informados a los responsables.





5.4.  
**Metas**

Sistema de riesgo	Corto plazo (0 a 2 años)	Mediano plazo (3 a 5 años)	Largo plazo (6 años o más)
SARO	Administración del 100% de los riesgos directamente por los líderes de procesos a través de la herramienta para tal fin.	No hay	No hay
SOX	Automatización de controles manuales que impacten la generación de los estados financieros.	No hay	No hay
Continuidad del negocio	<p>Evaluación, definición y ejecución de los aspectos identificados por la consultoría realizada por (EY) para la preparación de la certificación del sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN) alineado con la norma ISO 22301:2019.</p> <p>Certificación del sistema de gestión de continuidad del negocio en la norma ISO 22301:2019.</p> <p>Evaluación de escritorios virtuales como estrategia de recuperación de los procesos críticos del negocio para propender la desmaterialización del centro de operaciones en contingencia (COC).</p>	No hay	No hay

Sistema de riesgo	Corto plazo (0 a 2 años)	Mediano plazo (3 a 5 años)	Largo plazo (6 años o más)
Fraude Externo	Implementación de herramienta de monitoreo transaccional para generación de alertas de posibles fraudes externos.	No hay	No hay
Sarlaft	<p>Actualización de los modelos estadísticos para la segmentación de los factores de riesgo canales de distribución, productos y jurisdicciones.</p> <p>Diseño e implementación de alertas automáticas de monitoreo transaccional.</p>	Fortalecimiento e integración de alertas automáticas de monitoreo Sarlaft – ABAC para proveedores.	Fortalecimiento de las estrategias de monitoreo, integración y análisis de redes complejas.
ABAC	Mantener el invicto de cero eventos y cero denuncias en la línea ética por temas relacionados con corrupción.	Automatización de controles para la gestión y administración los conflictos de interés de revelados por los colaboradores de Porvenir.	Fortalecimiento de las estrategias de monitoreo y automatización de controles ABAC.
Protección de Datos Personales	<p><b>Evolutivos Proyecto Habeas Data:</b></p> <p>Implementación del nuevo modelo de autorización en la "Nueva ZTA".</p> <p>Adecuación recepción de marcas de autorización granular en MDM y CRM(SIBEL)</p> <p><b>Evolutivos Proyecto GA Clientes Confidenciales:</b></p> <p>Evolutivos integración CRM(SIBEL) y generación de logs de consulta a clientes catalogados como "Confidenciales".</p>	<p>Fortalecimiento al Sistema Integral de Protección de datos personales, bajo estándares internacionales.</p> <p>Automatización de la matriz de ciclo de vida del dato.</p>	Automatización de los controles de solicitudes y reclamos en materia de protección de datos personales.

**Ética y anticorrupción**

**A corto plazo (0 a 2 años):**

- Continuar con el mejoramiento de la percepción y entendimiento del uso, propósito y objetivo de la Línea Ética, a través del fortalecimiento de los canales de denuncia.
- Seguir formando a través de capacitaciones planeadas en la campaña anual de sensibilización a todos los colaboradores, en la búsqueda de garantizar la transparencia y el fortalecimiento de relaciones con nuestros grupos de interés.
- Diseñar boletines o comunicaciones internas sobre aspectos a destacar en la Línea Ética para el fortalecimiento de la cultura a nivel entidad y los canales de denuncia.

# 6

## Compras Sostenibles



### 6.1. Cadena de abastecimiento de Porvenir

(3-3) En Porvenir, el abastecimiento sostenible es crucial para garantizar la continuidad de nuestras operaciones de manera responsable con el medio ambiente y la sociedad. Gestionar este tema nos ayuda a minimizar los impactos negativos derivados de nuestra gestión en los recursos naturales y a mantener relaciones éticas con los proveedores.

La gestión de abastecimiento sostenible se alinea con nuestra estrategia corporativa al promover la eficiencia en el uso de los recursos y reducir riesgos relacionados con la cadena de suministro. Al adoptar prácticas sostenibles, nos posicionamos como una compañía social y ambientalmente responsable, fortaleciendo nuestra reputación y generando valor a largo plazo.

Estamos convencidos que la alineación de las prácticas de abastecimiento sostenible con las metas corporativas contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía. Esto incluye la reducción de la huella ambiental, la promoción de la equidad social y el impulso a la innovación.

**El abastecimiento sostenible no solo fortalece la cadena de suministro, sino que también respalda nuestra visión y misión, generando beneficios económicos y sociales a largo plazo.**

### 6.2. Así lo gestionamos

(2-6) La gestión en la compra de bienes y servicios en Porvenir y el relacionamiento con nuestros proveedores, está guiado por un marco de actuación permeado por la transparencia e integridad y bajo los lineamientos que regulan el sector de los servicios financieros. Adicional a esto, los procesos de compras y proveedores son auditados de manera permanente bajo los lineamientos normativos de Grupo Aval.

En 2023 continuamos fortaleciendo y avanzando en la implementación de indicadores corporativos de monitoreo y seguimiento a la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro.

Nuestras actividades están basadas en las siguientes normas corporativas:

- ABAC: lineamiento que regula las relaciones con las terceras partes e intermediarios relacionados con la Política Anticorrupción.
- Procedimiento de Administración de Proveedores y Adquisición de Bienes y Servicios y circulares internas.
- Manual corporativo que define los lineamientos para realizar una gestión de compras sostenibles de aquellos bienes y servicios frecuentemente adquiridos por las entidades de Grupo Aval, incorporando criterios ASG con el objetivo de lograr la adquisición y uso racional y eficiente de los mismos.

Además, dentro de nuestra gestión intentamos promover la compra local a proveedores nacionales, así como pequeños proveedores. Nos enfocamos también en la entrega oportuna con criterios de sostenibilidad, el fortalecimiento de relaciones y el desarrollo de nuestros proveedores y el compromiso con prácticas sostenibles a lo largo de la cadena de suministro y la evaluación a nuestros proveedores a la luz de criterios ASG.

### Fortalecimiento de la economía local

En Porvenir, estamos comprometidos con apoyar la compra a proveedores nacionales. Durante el 2023 destinamos el 97% del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones significativas, es decir, aquellos lugares en los cuales requerimos mayor cantidad de adquisiciones para mantener la operación, específicamente, los lugares donde se encuentra la Dirección General y sus regionales, a través de los cuales se mantiene la operación central de los lugares más remotos.

(414-2) (308-2) Producto de la evaluación realizada a los 59 proveedores en relación con los impactos ambientales y sociales, no se identificó ninguno con impactos ambientales y sociales negativos significativos potenciales y/o reales.

(PROSOL01) En 2023 cumplimos y superamos la meta para que al menos el 15% de nuestros proveedores fueran evaluados con criterios ASG. **Logramos que el 83% de las compras realizadas fueran a proveedores evaluados con estos criterios.**

(204-1) Proporción de gasto en proveedores locales

Proveedores	2020	2021	2022	2023
Número total de proveedores	1.358	1.505	1.408	1.398
Número total de proveedores locales	1.328	1.460	1.349	1.309
Porcentaje de proveedores locales	97,79%	97,01%	95,80%	91%
Porcentaje del presupuesto de abastecimiento para las ubicaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de operación	N/A	N/A	95%	97%

### La gestión de sostenibilidad con nuestros proveedores

(308-1) (308-2) (414-1) (414-2) Evaluación ambiental y social de nuestros proveedores

	2020	2021	2022	2023
Número total de nuevos proveedores	153	147	143	102
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales y sociales	0%	7%	19%	44%
Cantidad de proveedores evaluados en relación con impactos ambientales y sociales	0	10	27	59

Compras con criterios ASG	2023
Porcentaje de compras a proveedores evaluados con criterios ASG	83%

**Nuestros proveedores obtuvieron una calificación global de 4,2 sobre 5,0 en la evaluación con criterios ASG realizada en 2023**

### 6.3. Hitos y resultados 2023

Guiados por nuestro compromiso de fortalecer las relaciones y el desarrollo de capacidades de nuestros proveedores, estas capacitaciones tuvieron como propósito generar exitosamente la transferencia de conocimiento a nuestros proveedores a través de espacios de capacitaciones.

Adicionalmente, este año logramos la inclusión de la evaluación de sostenibilidad en las renovaciones lo que obedece al proceso de actualización de las vigencias del contrato en las cuales se ratifican con un formulario que la empresa mantiene o ha tomado acciones tendientes a afianzar acciones sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

### Pago a nuestros proveedores

En Porvenir nos preocupamos por nuestros proveedores y entendemos la importancia de crear condiciones dignas que les permita prestarnos sus servicios, entre ellos, el pago justo a proveedores de acuerdo con su tamaño. En 2023, manejamos los siguientes plazos de pago:

Empresa	Días
Pequeña	8
Micro	8
Persona natural	8
Mediana	15
Grande	30





6.4.  
**Metas**



- Fortalecimiento de Evaluación Sostenibilidad en renovaciones
- Para mantener un alto porcentaje de proveedores locales.

# 7

## Crecimiento rentable



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

(3-3) El desempeño y la generación de valor económico en Porvenir estuvo marcado por un escenario económico internacional y nacional dinámico, a la vez que por una industria de Pensiones y Cesantías en Colombia bastante retador.

Por un lado, la economía global mantuvo su resiliencia en el 2023 a pesar de la leve desaceleración que se evidenció por un menor consumo de los hogares, y como efecto de la alta inflación que estuvo presente en 2022 y principios del 2023, además del endurecimiento de las condiciones financieras y una postura monetaria restrictiva. Analizando casos de estudio, Estados Unidos se destacó pues su actividad económica y consumo mostraron mayor fortaleza de la esperada y los temores de una recesión menguaron; por el contrario, Europa mostró un crecimiento débil y China una recuperación lánguida.

Según las más recientes proyecciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), publicadas en enero de 2024, la economía mundial habría crecido 3,1% en 2023 (vs. 3,0% estimado en octubre de 2023), lo que representa una desaceleración frente al 3,5% registrado en 2022; el crecimiento proyectado para 2024 es de 3,1% (vs. 2,9% proyectado en octubre de 2023). Esto teniendo en cuenta que, la inflación ha continuado cediendo y la economía ha evidencia una mayor fortaleza relativa. Adicionalmente, el FMI considera viable que las tasas de interés de los principales bancos centrales del mundo bajen a la par de una reducción en la inflación.

La fortaleza relativa de la economía y la expectativa de una reducción de tasas de interés por parte de los bancos centrales llevaron a los mercados financieros a mostrar un desempeño favorable. Esto favorecido por un discurso más moderado frente al endurecimiento en las tasas de interés de política monetaria por parte de los bancos centrales. Los índices accionarios también evidenciaron valorizaciones y en los principales indicadores se generaron ganancias: el S&P (EE. UU.) subió 14,7% e. A., el Eurostoxx 5,6% e. A. y el índice de emergentes (EEM) 3,3% e. A.

El FMI espera un crecimiento de 1,4% para Colombia en el 2023, superior en 0,4 puntos porcentuales a la estimación de abril, para el 2024 se proyecta un crecimiento de 2,0% (vs 1,9% proyectado en abril). Por otra parte, de acuerdo con la encuesta de analistas del Banco de la República, la inflación cerraría el año en 5,6% y la tasa de intervención en 8,3%. En el 2024 continuará siendo relevante el trámite de las reformas sociales del gobierno, particularmente las relacionadas con salud, trabajo y pensión.

Entre tanto, en Colombia la inflación, pese a estar todavía muy por encima del rango meta del Banco de la República (2,0%-4,0%), llegó hasta 9,28% en diciembre de 2023, con lo que se completaron nueve meses consecutivos de descenso. Esta evolución de la inflación, sumada al proceso de desaceleración de la economía colombiana y la mejora en las condiciones financieras externas, llevó al banco central a reducir en 25 pbs su tasa de intervención en la última reunión del año, ubicándola en 13,0%.



Por el otro lado, específicamente para la industria de Pensiones y Cesantías en Colombia, hemos afrontado con el tiempo diversos retos en los frentes estratégicos más importantes desde la perspectiva de la sostenibilidad del sistema: por un lado, la falta de cobertura, consecuencia estructural del deterioro del mercado laboral del país y, por otro lado, el impacto financiero de la alta volatilidad del mercado de capitales, la incertidumbre en las condiciones regulatorias, entre otros. En Porvenir hemos planteado diferentes mecanismos para responder a dichos desafíos y minimizar su impacto por medio del plan estratégico 2021-2025.

En conjunto con la Alta Gerencia se define la planeación estratégica y los principales habilitadores para la evaluación y seguimiento de los resultados de las metas, garantizando la cobertura de todos los intereses de los *stakeholders* de la compañía. Dicho seguimiento continuo, proporciona los insumos necesarios para la definición de los objetivos corporativos y apoya la búsqueda de la maximización de la eficiencia y generación de valor que se traducen en la materialidad de los indicadores financieros de Porvenir.

Cada una de las tácticas derivadas de la planeación estratégica está enmarcada dentro de la metodología de indicadores SMART, por medio de su monitoreo se permite reducir el riesgo de incumplimiento de la visión a largo plazo definida por Porvenir y también garantizar el avance de cada iniciativa corrigiendo oportunamente el curso de su gestión y, de esta forma, minimizar el riesgo de desviación del plan estratégico.

### 7.2. Así lo gestionamos

(3-3) El Sistema de Gestión de Calidad en Porvenir enmarca los procesos de la cadena de valor de la compañía liderados por la planeación, que contribuye a la definición del rumbo estratégico de Porvenir y se articula con los procesos primarios del negocio delimitando las herramientas para lograr la sincronía con los procesos de apoyo, consolidando el modelo de negocio actual.

En Porvenir visualizamos la estrategia por medio de un plan de negocios de mediano y largo plazo que se materializa año tras año en el plan de trabajo del Comité de Presidencia. Una de las herramientas de monitoreo más efectivas es el *Balanced Scorecard* que presenta el avance de cada iniciativa de forma mensual a través de indicadores estratégicos clave, que articulan las dimensiones del plan de negocio y lo alinean con el plan de largo plazo MEGA 2025 (Meta Empresarial Grande y Ambiciosa) apalancados en habilitadores de la estrategia con componentes que incluyen el desarrollo del talento humano, las capacidades digitales y la excelencia operacional.

### Distribución del valor económico

(201-1) Valor económico directo generado y distribuido

Desempeño Económico	Porvenir (Millones COP)				Porvenir (Millones USD)			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	1.380.321	1.428.444	885.565	1.367.693	373,8	381,7	208,1	316,1
Ingresos operacionales	984.582	1.043.433	829.333	877.722	266,7	278,8	194,9	202,9
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	362.861	364.842	30.276	442.501	98,3	97,5	7,1	102,3
Ingreso Método de Participación Patrimonial	13.810	13.883	17.582	25.879	3,7	3,7	4,1	6,0
Otros ingresos no operacionales	19.068	6.287	8.373	21.591	5,2	1,7	2,0	5,0
<b>Valor económico distribuido</b>	804.134	848.841	731.598	809.036	217,8	226,8	172,0	187,0
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	238.856	276.205	194.394	349.657	64,7	73,8	45,7	80,8
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	61,0	64,3	62,0	61,1
Pago de intereses	39.414	37.782	38.059	5.596	10,7	10,1	8,9	1,3
Pagos al gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	266.218	254.231	216.196	185.854	72,1	67,9	50,8	43,0
Inversiones en la comunidad	34.500	40.000	19.000	3.392	9,3	10,7	4,5	0,8
<b>Valor económico retenido</b>	576.187	579.603	153.967	558.658	156,1	154,9	36,2	129,1
Ebitda	879.539	871.874	316.318	755.944	238,2	233,0	74,3	174,7
Utilidad neta	576.187	579.603	153.967	558.658	156,1	154,9	36,2	129,1
Dividendos a los accionistas (proyecto de distribución de utilidades)	285.695	518.969	300.111	200.511	77,4	138,7	70,5	46,3

## Gestión de los portafolios administrados

Para cumplir con la misión de contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, en Porvenir contamos con un robusto proceso de inversiones, además de un equipo experto y especializado en la administración de los recursos. En este capítulo detallamos los aspectos más relevantes de nuestro proceso de inversiones, los portafolios y los resultados de corto y largo plazo.

Con el fin de realizar una adecuada administración de los Fondos de Pensiones administrados, hemos establecido unos lineamientos robustos mediante los cuales buscamos propender por el mayor retorno posible para nuestros afiliados dentro de unos criterios de riesgo controlado, que garanticen a lo largo del tiempo la consistencia con las características definidas para cada uno de los portafolios, de acuerdo con la regulación vigente. En particular, el régimen de inversión de los fondos de pensiones administrados se rige por lo dispuesto en las Leyes 100 de 1993 y 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010.



Para apoyar la consistencia de nuestros procesos, realizamos una **Asignación Estratégica de Activos (AEA)** con horizonte de 10 años la cual ha contribuido a que la administración de los recursos de nuestros afiliados continúe siendo ordenada, eficiente, y cumpla con los objetivos de inversión de largo plazo. Este proceso de AEA se realiza de acuerdo con la teoría de portafolios diseñada por Harry Markowitz, en la cual se busca maximizar el valor esperado del retorno absoluto de cada portafolio, sujeto a restricciones de riesgo absoluto que garantizan que el perfil de riesgo del portafolio. Así mismo, se incluyen restricciones de riesgo relativo que permiten gestionar el riesgo de rentabilidad mínima.

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 \$203,8 billones de pesos entre Pensiones Obligatorias, Cesantías, Pensiones Voluntarias y Pasivos Pensionales al cierre de 2023.

## Nuestros portafolios de inversión

En Porvenir realizamos la administración de los recursos de los afiliados siguiendo estrictamente los lineamientos dados por el Gobierno Nacional bajo el Decreto 2555 de 2010, buscando un sólido retorno en el largo plazo para los afiliados. Estos parámetros permiten que los portafolios inviertan en activos de renta fija, renta variable, liquidez, inversiones alternativas, dólar, entre otro grupo de activos, con proporciones adecuadas a cada perfil de riesgo. Estos activos pueden presentar volatilidades en el corto y mediano plazo, llegando incluso a generar desvalorizaciones, las cuales son más que compensadas en el largo plazo.

Colombia es el principal destino de las inversiones de Porvenir. **De cada 100 pesos del portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado, que es el más representativo, cerca de 57 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional.**



Adicionalmente, en Porvenir realizamos un permanente seguimiento de las estrategias adoptadas desde la Vicepresidencia de Inversiones y la Vicepresidencia de Riegos, con el fin de incrementar las rentabilidades de los portafolios en medio de un entorno de control

de riesgos, logrando el mayor beneficio para nuestros afiliados. Así mismo, contamos con una gran cantidad de reportes diarios, semanales, mensuales, semestrales y anuales, que permiten a la compañía y a nuestros diferentes mecanismos de control garantizar el adecuado manejo de los recursos administrados por la compañía.

## Distribución de activos al interior de cada Fondo de Pensiones Obligatorias y Cesantías de Porvenir, a diciembre de 2023:

Gráfico 1. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Moderado PORVENIR, a 31 diciembre de 2023. Fuente: Porvenir.

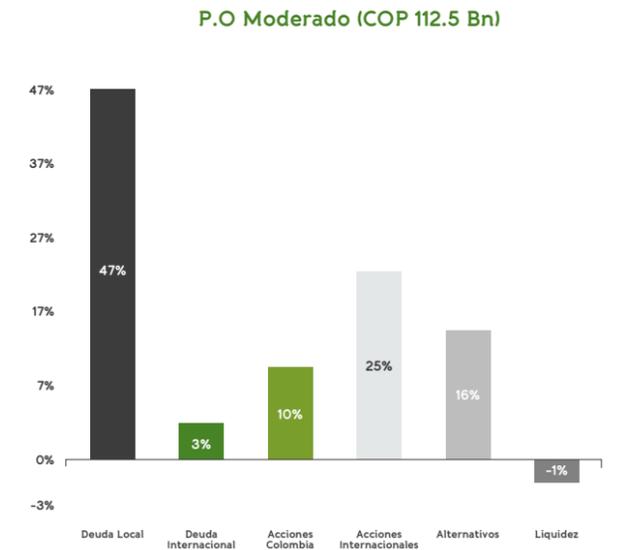
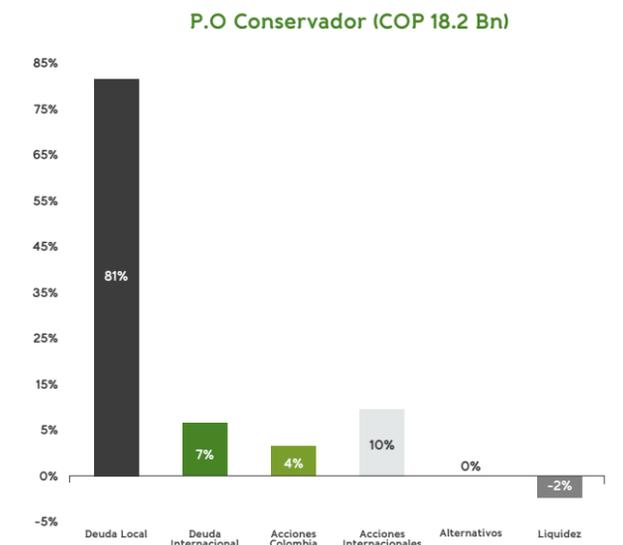
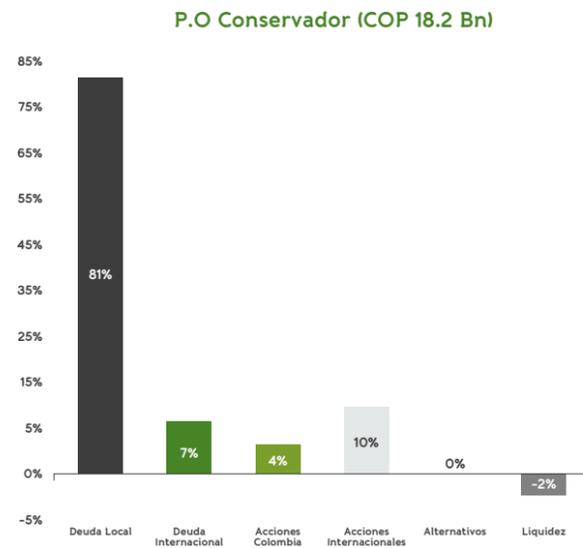


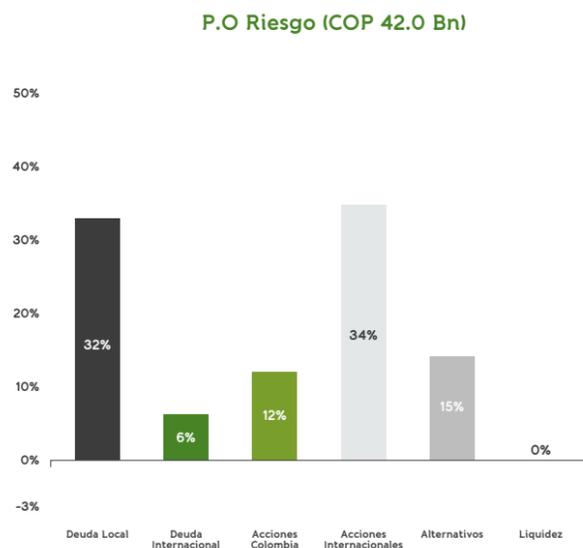
Gráfico 2. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Conservador PORVENIR, a 31 diciembre de 2023. Fuente: Porvenir.



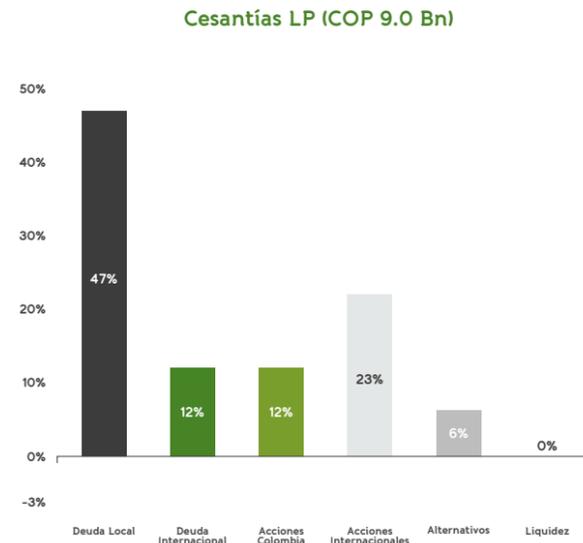
**Gráfico 3. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Retiro Programado PORVENIR, a 31 diciembre de 2023.**  
Fuente: Porvenir



**Gráfico 4. Composición portafolio Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo PORVENIR, a 31 diciembre de 2023.**  
Fuente: Porvenir



**Gráfico 5. Composición portafolio Cesantías Largo Plazo PORVENIR, a 31 diciembre de 2023.**  
Fuente: Porvenir.



Adicionalmente, los activos en los que invertimos valoran diariamente a precios de mercado y son volátiles. La volatilidad financiera hace referencia a las variaciones o fluctuaciones que presenta la rentabilidad de un activo o un portafolio en un periodo de tiempo y frente a los resultados históricos. Frecuentemente asociamos la volatilidad como sinónimo de pérdidas, sin embargo, esta puede influir tanto positiva como negativamente en los resultados de una inversión.

Para cuidar el dinero de nuestros afiliados, en Porvenir siempre trabajamos con políticas de diversificación de las inversiones, lo que significa “no poner todos los huevos en la misma canasta”. Así mismo, seguimos estrategias de inversión acordes con el perfil de riesgo en el que se encuentran los recursos de su ahorro pensional. Adicionalmente, ponemos a su servicio profesionales altamente calificados y especializados para manejar las inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias.

## Rentabilidades

En cuanto a las rentabilidades, dada la resiliencia del panorama económico local e internacional que se vivió en 2023, los resultados particulares del año para los portafolios administrados fueron sumamente positivos. En particular, las rentabilidades de los portafolios recibieron efectos de movimientos en variables como la tasa de interés de los tesoros de 10 años que pasó de un nivel de 3,87% a finales de diciembre de 2022 hasta un nivel de 3,88% el 31 de diciembre de 2023, lo que representa una valorización del 3,8% e. A de este activo en lo corrido del año. En paralelo, la renta fija local se valorizó también, pues los títulos de deuda pública a tasa fija con vencimiento en 2034 pasaron de un nivel de rendimiento de 13,06% el 31 de diciembre de 2022 a un nivel de 9,98% el 31 de diciembre de 2023, lo que equivale a una valorización de 36,0% e. A. en el año.

Rentabilidades fondos Porvenir 2023:

Periodo	Moderado	Conservador	Retiro	Mayor riesgo	Cesantías LP	Cesantías CP
Año Corrido	12.5%	23.4%	29.8%	11.5%	14.6%	13.8%

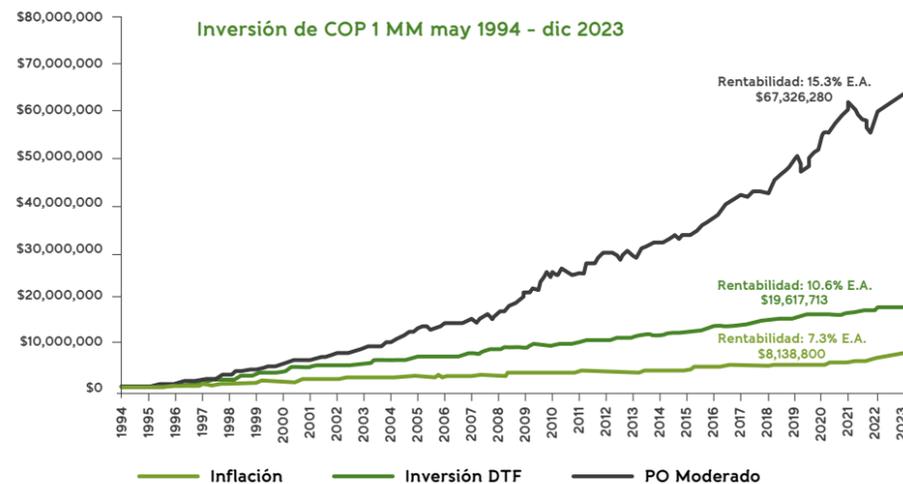
Adicional a los resultados positivos de 2023, siempre les recordamos a nuestros afiliados mantener una visión de largo plazo. Por ello, resaltamos un análisis del desempeño de los Fondos de Pensiones Obligatorias en el largo plazo pues los recursos permanecen en el portafolio por periodos prolongados de tiempo, y la AEA está considerada a un periodo de 10 años. Bajo esa

Los mercados accionarios también tuvieron un comportamiento positivo durante el año 2023. En mercados desarrollados, el S&P de EE. UU se valorizó un 24,2% e. A. y el Stoxx50 de Europa se valorizó un 19,2% e. A. En mercados emergentes, el índice de mercados emergentes EEM se valorizó un 6,1% e. A. Finalmente, en el mercado local el COLCAP se desvalorizó un 3,7% e. A.

Por el lado de la TRM, el año 2023 arrancó a una tasa de cambio del orden de los COP 4,810 y cerró por el orden de los COP 3,822. Esto representa una disminución de la tasa de cambio de 20,5% durante el año 2023.

óptica, como lo muestra el siguiente gráfico, si el 31 de mayo de 1994 hubiésemos invertido 1 millón de pesos en nuestro Portafolio Moderado, al 31 de diciembre de 2023 tendríamos 67,3 millones, lo que evidencia los buenos resultados que han tenido nuestros portafolios a lo largo del tiempo y por encima de otras alternativas de ahorro.





### Nuestras inversiones como motor de desarrollo económico

El rol de los Fondos de Pensiones ha sido relevante pues ha contribuido al desarrollo económico al ser una fuente de ahorro privado para el país y mediante las inversiones que se han realizado a lo largo de los años. Los recursos administrados por las AFPs han sido fuente de financiamiento de múltiples proyectos de infraestructura, inversión pública y como capital para compañías del sector privado en diferentes sectores económicos. En Porvenir, nos hemos centrado en estos mercados de la siguiente forma:

#### Mercado de infraestructura

El desarrollo económico procedente de la dinámica generada por los ahorros de los colombianos se puede detectar en las importantes obras de infraestructura que se proyecta realizar a nivel nacional para el incremento en la productividad y el crecimiento económico de largo plazo. Por ejemplo, se destaca que al cierre de 2023 ocho proyectos 4G tienen un avance de más de 90%; Para los proyectos 5G se espera una inversión de \$28 billones de pesos en los próximos años.

Para el 2023 se revisaron algunas alternativas de inversión de varios de los fondos de deuda de infraestructura, que rondan un tamaño de \$3 billones de pesos. Este tipo de fondos financiarían la operación y mantenimiento de las obras de que se han venido terminando, así como los nuevos proyectos de 5G, infraestructura férrea, aérea, portuaria, transporte masivo, entre otros.

- Los fondos de deuda de infraestructura de primera generación ya han completado sus planes de inversión y han hecho llamados por más del 85% del capital comprometido.
- La Tasa Interna de Retorno promedio (ponderado por capital invertido) de este tipo de inversiones es de 14% a 31 de diciembre de 2023.

La inversión para la financiación de estos proyectos genera un gran valor para los portafolios administrados ya que tienen rentabilidades esperadas atractivas y cuentan con horizontes de largo plazo que calzan adecuadamente con el perfil de los afiliados que se pensionarán en el futuro.

Adicionalmente, al tener un comportamiento diferente a los activos financieros tradicionales, las inversiones en infraestructura contribuyen a mitigar los riesgos financieros de los portafolios, mejorando su eficiencia a través de una mayor diversificación.

Además, se tienen también las inversiones realizadas por Porvenir en el sector infraestructura, que en 2023 estuvieron enfocadas en subsectores como eléctrico – energético y construcción, a través de instrumentos de deuda y participaciones en emisores como Grupo Energía de Bogotá – GEB-, Interconexión Eléctrica SA –ISA, Celsia Promigas, Ecopetrol, Grupo Argos, Cementos Argos, Corficolombiana y Enel Colombia entre otros nombres con un enfoque en la transición energética.

**Esta categoría de inversiones en infraestructura de los Fondos administrados por Porvenir en 2023 totalizó \$12 billones de pesos, considerando su participación en Pensiones Obligatorias y Cesantías.**

Durante el 2023, Porvenir realizó compromisos por \$ 3.5 billones de pesos en fondos de capital privado y/o deuda en Colombia dentro del marco de la Ley 2112 con el objetivo de fortalecer el emprendimiento y el escalamiento del tejido empresarial en Colombia. De cara al 2024, actualmente estamos analizando inversiones por más de \$ 3 billones de pesos en Colombia.

#### Mercado de inversión pública

Los Títulos de Tesorería (TES) son los instrumentos de deuda pública mediante los cuales el Gobierno Nacional capta recursos monetarios, cuyo fin es la financiación de la inversión pública, los gastos de funcionamiento, administración de justicia, educación, salud, seguridad, transferencias a los entes territoriales y el servicio de la deuda. Los Fondos de Pensiones y Cesantías continúan siendo uno de los mayores tenedores de deuda pública local, con una participación de 29,4% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre de 2023. **Las inversiones realizadas por la compañía en Títulos de Tesorería TES, ascendieron a 63.6 billones de pesos a diciembre de 2023 en los portafolios de Pensiones Obligatorias y Cesantías Largo Plazo.**

Por otra parte, la existencia del ahorro pensional privado en Colombia ha sido un factor fundamental para que el perfil de la deuda pública mejore, a través de mayores plazos de financiación y una mayor participación de la deuda denominada en pesos frente a la deuda externa. En su última Estrategia de la Gestión de la deuda de Mediano Plazo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público destacó que se contempla fuentes de financiamiento distribuidas entre 75% en deuda interna y 25% en deuda externa, con el apoyo de los inversionistas locales como las AFPs.

De igual modo, el rol del ahorro pensional ha sido un apoyo en el perfil externo, pues las inversiones internacionales que manejan los Fondos de Pensiones y Cesantías hacen parte de la balanza de capitales y de la cuenta corriente de la Balanza de Pagos y favorecen la posición externa del país.

### Mercado de capitales

Los Portafolios de Pensiones Obligatorias y Cesantías también cuentan con una importante inversión en empresas locales, tanto de carácter público como privado, las cuales son generadoras de crecimiento, empleo e ingresos para el país. De igual forma, la participación accionaria de los Fondos de Pensiones en estas empresas locales ha contribuido a fortalecer el Gobierno Corporativo y la transparencia en el manejo financiero. Nuestro portafolio de Pensiones Obligatorias Moderado que administra más de COP 112,5 billones de pesos tiene un 9,56% invertido en acciones o empresas locales, lo cual es equivalente a COP 10,8 billones de pesos distribuidos entre diferentes sectores a cierre de diciembre de 2023.

### Industria y regulaciones

En Porvenir tenemos un papel relevante en el mercado de capitales de Colombia. Somos un agente importante en los volúmenes de negociación en los mercados secundarios de renta fija pública y privada, renta variable y cambiario. De igual forma, tenemos un rol protagónico al participar como inversionistas en las emisiones primarias de títulos de deuda pública y privada, así como en las de renta variable.

Desde el punto de vista normativo, la industria trabajó junto al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para mejorar las leyes vigentes que rigen a los Fondos de Pensiones Obligatorias y de Cesantías. Los temas trabajados en el 2023 fueron los siguientes:

- **Nueva Metodología Simuladores Pensionales:** se efectuó desde el Gremio solicitud de revisión de la metodología vigente de cálculo de tasa de simuladores pensionales previendo la necesidad de que la metodología considere expectativas más acertadas de las rentabilidades futuras de los fondos de pensiones, de modo que se reflejen de manera más directa los cálculos esperados sobre el saldo de la cuenta de ahorro de los afiliados. Se logró que el regulador reglamentara un modelo cercano al propuesto desde el gremio. Este modelo contempla la mediana de simulaciones construidas por las AFP de acuerdo con sus modelos internos de cada AFP al igual que los resultados históricos de rentabilidades.
- **Margen de Solvencia:** se trabajó desde Porvenir y Asofondos para implementar la reglamentación del Decreto de Margen de solvencia (Decreto 175 de 2022).
- **Ley 2112 de 2021:** la Ley 2112 de 2021 les exige a los fondos de pensiones una inversión mínima de 3% en fondos de capital privado o fondos de deuda privada locales. Desde Porvenir realizamos la gestión correspondiente para cumplir con lo especificado en la ley y cumplir con lo especificado en ley a través de las inversiones y los compromisos de capital pendientes.
- **Reforma Pensionales:** desde el Comité Financiero de Asofondos y desde Porvenir se realizó una gestión activa y un seguimiento al proyecto de reforma pensional en curso en el país. Las discusiones continúan en 2024.

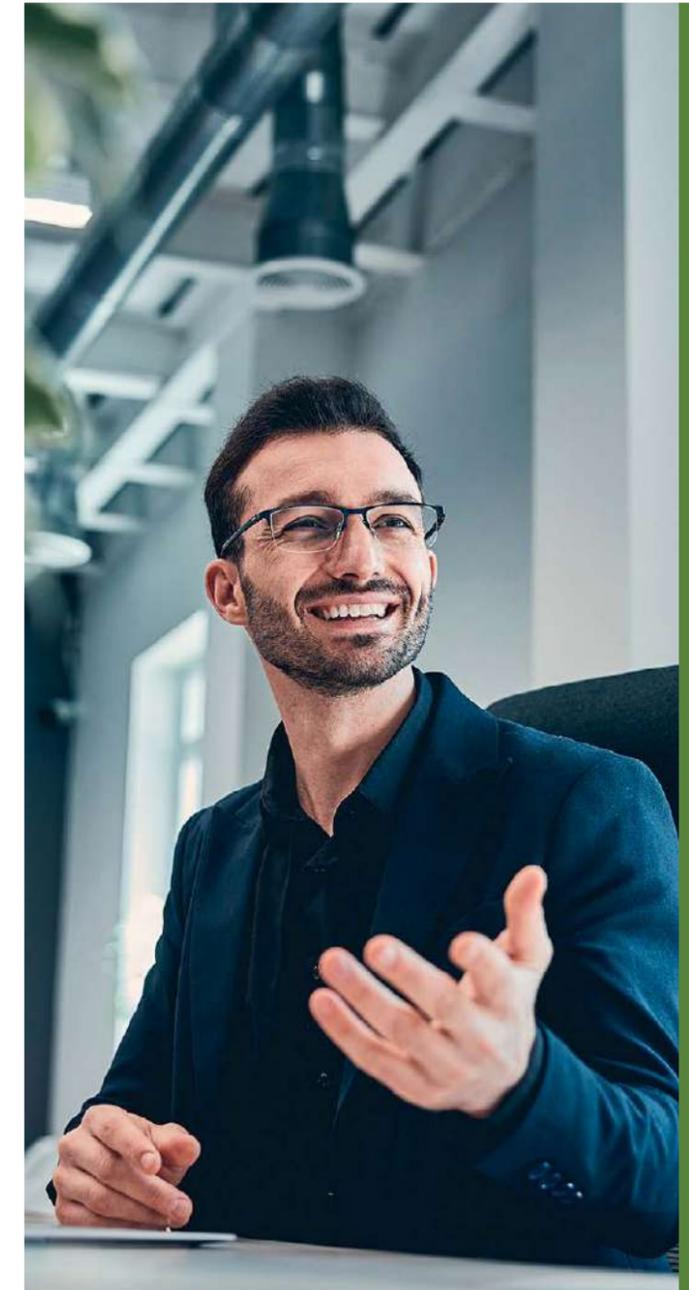
- **Revisión cálculo rentabilidad mínima Pensiones Obligatorias y Cesantías:** desde Porvenir y desde el gremio se hace un seguimiento activo a la rentabilidad mínima y sus posibles mejoras. En el transcurso de 2023 se gestionaron espacios con la Superintendencia Financiera de Colombia para implementar mejoras en el cálculo de la exposición cambiaria de los referentes de rentabilidad mínima para que sean consistentes con el perfil de inversión de los fondos. Se espera que esta revisión continúe en 2024.
- **Formatos de divulgación de la información de portafolios:** en Porvenir hemos sido muy activos en la revisión de los formatos que divulga la Superintendencia Financiera de Colombia para velar por su exactitud y completitud. En el 2023 se revisó desde Porvenir y Asofondos que la información de los derivados reportada en el formato 415 fuera la suficiente para valorar y determinar la exposición de todos los derivados. Producto de estas revisiones salieron propuestas de mejora en la divulgación de la información de los futuros y swaps que se gestionaron internamente en las AFPs.

### 7.3. Hitos y resultados 2023

(3-3) El 2023 estuvo rodeado de un contexto regulatorio muy retador que requirió una participación muy activa por parte de la compañía en la discusión de la reforma pensional, resaltando las bondades del proyecto de ley y desafiando la propuesta para mejorar y obtener el mejor sistema posible para la etapa de retiro de la población colombiana. Seguiremos concentrando nuestros esfuerzos para este fin hasta tener las definiciones regulatorias correspondientes.

Por otra parte, obtuvimos el premio Latam Digital por nuestros esfuerzos en la automatización de procesos primarios de la cadena de valor de negocio de Porvenir y continuamos enfocando nuestros esfuerzos en grandes proyectos de infraestructura digital y tecnológica.

Recibimos el sello de calidad de Educación Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia en la categoría territorio por nuestro programa de Clases Radiales destacando la pertinencia, calidad e idoneidad de la iniciativa para contribuir a la necesidad de aprendizaje de los consumidores sobre educación financiera en todo el territorio nacional.



Cerramos el 2023 con un prestigioso reconocimiento otorgado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), entidad que lidera la práctica de excelencia a nivel global, con el premio Iberoamericano de la Calidad – Trayectoria Excelente ratificando nuestro compromiso con los más altos estándares de excelencia y la implementación de buenas prácticas en el talento humano y calidad en el servicio, sumado a una visión sostenible y aporte al desarrollo del país. Recibir por tercera ocasión dicho galardón, marca un hito significativo para Porvenir, pues nos convierte en la primera empresa en Colombia en obtener este reconocimiento y la quinta en Iberoamérica.

Sumado a lo anterior, durante el 2023 la compañía registró una extraordinaria utilidad neta por \$558.658 MM, resultado obtenido gracias al liderazgo en la industria en Activos Bajo Administración, rentabilidades, recaudo de Pensiones Obligatorias y excelente resultado en la campaña de Cesantías.

En términos de valores de fondo, Pensiones Obligatorias llega a los \$189 Billones e incrementa su participación de mercado frente al año pasado capturando en el año 2023 el 46,5%. Cesantías por su parte cierra el año en \$9,3 Billones y logra un 48,3% de participación de mercado incrementando su cuota en 46 puntos básicos. Finalmente, el fondo de Pensiones Voluntarias acumula \$5,8 Billones creciendo 19,0% frente al año 2022. Lo anterior ratificando el liderazgo y solidez de Porvenir en el mercado.

El mercado financiero del año tuvo un excelente comportamiento en el componente bursátil, esto contribuye al liderazgo de Porvenir en rentabilidades en el fondo moderado, retiro programado y Cesantías largo plazo. Además, en la metodología de acumulación 4 años somos líderes en tres de los cuatro portafolios de Pensiones Obligatorias.

### Lecciones aprendidas

Finalmente, durante el 2023 el reto regulatorio para el sistema fue mayúsculo, el equipo tuvo una participación y un seguimiento activo a cada uno de los puntos clave del proyecto de ley de Reforma Pensional, contamos con una presencia activa en el Congreso de la República y enfocamos siempre nuestros esfuerzos en hacer propuestas constructivas que aportaran a la conversación y propendieran por un cambio que represente el mejor escenario para los colombianos en la etapa de retiro.

En términos generales en un entorno tan cambiante, la compañía estuvo preparada para adaptarse y reaccionar rápidamente ante los cambios, para mitigar los efectos negativos que se podían haber derivado de coyunturas tanto políticas, como económicas y, de esta forma, mantener el compromiso con nuestro propósito superior, nuestros afiliados y sus familias.



7.4.

# Metas



(3-3) Nuestras están definidas en la MEGA 2025 que a su vez están alineadas con el plan estratégico que cubre las necesidades desde el corto hasta el largo plazo:

- **Sostenibilidad:** Adhesión al Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible y a Pacto Global Red Colombia.
- **Experiencia de cliente superior:** Certificación Asociación Colombiana de Experiencia de Cliente.
- **Innovación y digitalización:** Acreditación con un premio reconocido de prestigio.
- **Rentabilidades competitivas para los afiliados:** Posicionarse en los 2 primeros puestos de rentabilidades de la industria.
- **Gestión del riesgo como habilitador del negocio:** operar con altos estándares de seguridad de la información con la certificación ISO27001.

- **Crecimiento rentable y sostenible:** Superar la participación de mercado en productos por más de +300pbs.

Las metas descritas están apalancadas a su vez en estrategias transversales que permitirán su cumplimiento, tales como:

- Implementar nuevos canales de venta.
- Fortalecer las comunidades digitales.
- Contribuir al país por medio de la educación financiera.
- Implementación de modelos de servicio, todo con ayuda del desarrollo tecnológico a nivel interno y de cara al cliente.

# 8

## Inversión Responsable



### 8.1. La inversión responsable en Porvenir

En los últimos años la tendencia de las decisiones de inversionistas y fondos de capital ha puesto en evidencia la creciente trascendencia de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, ASG, en las consideraciones de los portafolios y los mercados, así como la perspectiva de su relevancia en el futuro inmediato.

En línea con la misión de Porvenir de “contribuir al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida”, estamos en una continua búsqueda para que nuestros procesos puedan evolucionar y se robustezcan, con el fin de propender a una mayor sostenibilidad de las inversiones en el largo plazo. Por esta razón, Porvenir ha desarrollado una **Política de Inversión Responsable** para fortalecer la gestión de riesgos y oportunidades derivados de los criterios ASG que permitan tener una influencia positiva en el desempeño de las inversiones en el largo plazo.

### 8.2. Así lo gestionamos

(3-3) En nuestra Política de Inversión Responsable resaltamos los siguientes enfoques adoptados por Porvenir:

- Integración de parámetros ASG dentro de los procesos de evaluación de inversiones.
- Fomento de la creación de inversiones temáticas en sostenibilidad.

En términos de propiedad activa con emisores o fondos para temas ASG se desarrollan actividades como:

- (1) Establecer canales de comunicación con emisores y fondos para solicitar información e intercambio de mejores prácticas.
- (2) Ejercer los derechos políticos de las inversiones en nombre de los fondos administrados, enmarcado en los requisitos legales.

Así mismo, basados en los lineamientos establecidos en la Política de Inversión Responsable y de acuerdo con las Circulares 007 y 008 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se incorporaron los elementos de gestión de riesgos ASG y climáticos dentro de la Política de Inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias, Portafolios del Fondo de Cesantías y Fondo Voluntario de Pensiones.

### Evaluación ASG a portafolio de inversión

(PROSOL02) Continuamos fortaleciendo los procesos en el desarrollo de calificaciones internas ASG para la revisión de emisores en diferentes sectores lo que contribuye con los análisis de riesgo.

Al cierre de 2023, el porcentaje de activos bajo administración de Porvenir que incorporaba la evaluación de criterios ASG correspondió al 52,88%.

## Generación de valor sostenible en Porvenir

### Gestión de portafolios temáticos:

(3-3) En relación con el impacto de los factores ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) en el portafolio de Generación Sostenible Porvenir, se evidencia un aspecto muy positivo al momento de compararlo contra un portafolio equivalente sin denominación sostenible, con una composición similar con relación a las clases de activos para el cierre del Segundo semestre 2023:

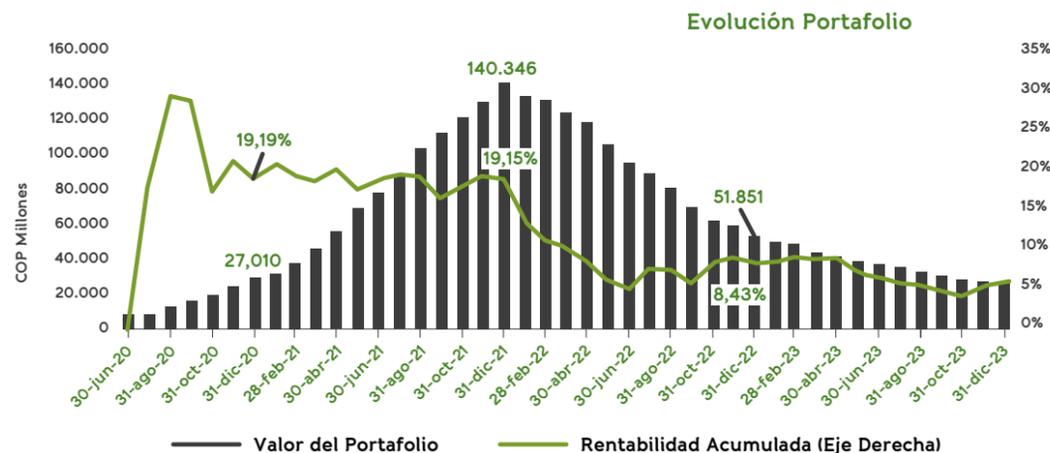
La medición de huella de carbono del portafolio de Generación Sostenible Porvenir corresponde a un 73,79% de la Intensidad media ponderada

de carbono de un portafolio equivalente sin denominación sostenible.

Al revisar la relación de eficiencia a través de una medida de riesgo-retorno como el Sharpe Ratio, para el segundo semestre del año 2023 se observa que el portafolio de Generación Sostenible Porvenir se posicionó con una mejor eficiencia comparado frente a un portafolio de características similares con relación a las clases de activos que lo componen.

Dada la coyuntura de mercados del año 2023, se vio un decrecimiento del 51.81% de los recursos administrados por el portafolio Assets Under Management (AUM por sus siglas en inglés), pasando de \$51.850 millones a finales de 2022 a \$24.989 millones para cierre del 2023. Adicionalmente el portafolio cerró el año con una rentabilidad neta efectiva anual del -0,29%, llevando la rentabilidad acumulada (desde el lanzamiento del portafolio, esto es mayo 2020) al 5,87%.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento histórico del portafolio:



Los mercados accionarios tuvieron un repunte en 2023, impulsado por el fin del ciclo contraccionista de la Reserva Federal en EE.UU cuya tasa de referencia alcanzó su techo en 5,5%, no obstante

también se observó un ciclo de debilidad mundial del dólar, y el portafolio se vio impactado por la revaluación del Peso frente al dólar, compensando la contribución de la renta variable.

## Perspectivas 2024:

El portafolio buscará mitigar el efecto de la exposición cambiaria de la porción de renta variable en el exterior, previendo que el inicio del ciclo expansionista de la Reserva Federal en EE.UU profundice la debilidad mundial del dólar, y que eventualmente el tipo de cambio en Colombia se pueda apreciar, aunque el portafolio continuará teniendo una porción de los activos en el exterior con exposición cambiaria para generar un efecto diversificador si se presentan episodios de desvalorizaciones en las acciones. Así mismo, se buscará 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. Por último, en emisores locales como Celsia e ISA, con proyectos de transformación hacia energía limpias, se evaluaría aumentar posiciones, dados los grandes descuentos que presentan respecto a su valor en libros frente a la cotización en los mercados públicos de valores.

## Ruta para el fortalecimiento de la Inversión Responsable:

(3-3) Durante el 2023 se destacan importantes actividades que permiten evidenciar avances en la implementación y el fortalecimiento de la inversión responsable en Porvenir. Entre las principales actividades se destacan:

- **Revisión de la Política de Inversión Responsable:** Incluimos dentro de la Política de Inversión Responsable una Política de Relacionamento para establecer principios en relación con actividades de diálogo y relacionamiento en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG) con las empresas o fondos en los que se invierte, ya sea de forma individual o a través de iniciativas de engagement colaborativo.
- **Actividades como signatarios de PRI:** Como signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI), durante el 2023 participamos activamente en las reuniones organizadas por PRI con otros signatarios de la región LATAM para continuar creando lazos y entendiendo de las tendencias y mejores prácticas en temas de inversión responsable. Durante el año participamos activamente como miembros del Asset Owner Technical Committee de PRI, lo que nos permitió aportar con nuestro conocimiento en el desarrollo de prácticas de inversión responsable para los Propietarios de Activos.



• **Participación en seminarios y foros de inversión responsable:**

Participamos activamente como panelistas en diferentes seminarios de inversión responsable en donde se generaron discusiones activas frente a la gestión de riesgos ASG. Entre los cuales estuvieron:

o **Panel Ruta crítica de la emisión y colocación de un bono temático:** ¿quiénes son los actores?, ¿cuál es su rol y cuándo intervienen? - Segundo Foro Finanzas Sostenibles – Universidad EAFIT. (agosto 17 de 2023).

o Panel Integración de ESG en Portafolios Alternativos – Andean LP Summit 2023 – Portfolio Summits. (noviembre 9 de 2023).

o **ESG Initiative Webinar:** Cómo los fondos de inversión en Latam abordan el cambio climático. Emerging Markets Investors Alliance. (diciembre 6 de 2023).

• **Desarrollo de programas de formación y capacitación ASG:**

Llevamos a cabo el programa de formación de diferentes integrantes del proceso de inversiones de Porvenir en temas ASG e inversión responsable. Así mismo, se desarrolló un Newsletter de comunicación interna, para fomentar el conocimiento en temas de inversión responsable para los miembros del equipo.

**8.3. Hitos y resultados 2023**

**Hoja de ruta TCFD**

(201-2) En Porvenir **entendemos que el cambio climático trae consigo consecuencias importantes para la sociedad, las economías y los ecosistemas**, por esto, creemos en la necesidad de generar respuestas adecuadas a los posibles impactos provenientes de los riesgos y oportunidades de este fenómeno en las inversiones realizadas a través de nuestros portafolios.

Desde nuestra visión como administradores de fondos de pensiones, reconocemos que el cambio climático es un riesgo financiero y por esto tenemos el compromiso de gestionarlo para salvaguardar los ahorros de los trabajadores colombianos y la resiliencia a largo plazo de nuestras inversiones.

En Porvenir estamos transformando ese entendimiento del cambio climático en acción, por eso, a través de avances específicos en la gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático buscamos fortalecer el cumplimiento de nuestro deber fiduciario mejorando las relaciones de retorno-riesgo de nuestros portafolios administrados.

En 2022 iniciamos una alianza con Transforma y UKPACT en el marco del proyecto CCADI (Iniciativa de Divulgación de Activos Climáticos de Colombia) para fortalecer nuestras capacidades frente a la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático, y planteamos una hoja de ruta que identificaba acciones puntuales a desarrollar en el corto, mediano y largo plazo, que nos llevarán a implementar las recomendaciones del TCFD a través de un enfoque iterativo y gradual.

(3-3) Para 2023, completamos varias de las actividades planteadas dentro de la hoja de ruta en la fase de Identificación y análisis, respondiendo a nuestro proceso de mejora continua y poniendo

en conocimiento de nuestras partes interesadas los avances y la evolución de las mejores prácticas alrededor de la gestión de los riesgos y oportunidades del clima.

Fase	Identificación y Análisis 2023
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de resultados de evaluación de riesgos y oportunidades</li> </ul>
Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de riesgos y oportunidades del cambio climático.</li> </ul>
Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeo de exposición de portafolios a riesgos y oportunidades.</li> <li>Identificar acciones de engagement y colaboración.</li> </ul>
Métricas y metas	<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> </ul>

Así mismo, se encuentran en proceso otras actividades, planteadas para las fases de Identificación y Medición:

- Capacitación de Comités de Junta Directiva en cambio climático.
- Evaluación de posible adhesión a TCFD.
- Evaluación de estrategias de descarbonización de los portafolios.

**Definición de Riesgos Climáticos**

Como parte de la gestión de los riesgos de cambio climático, es conveniente establecer definiciones adecuadas, tomando como referencias lo establecido en el TCFD o en el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC). El riesgo climático en las inversiones hace referencia a la posibilidad de que los eventos relacionados con el clima y los cambios en las políticas climáticas afecten negativamente el

rendimiento y el valor de las inversiones. Estos riesgos pueden surgir debido a la volatilidad de los precios de los productos básicos, el aumento de los costos de energía, los desastres naturales, cambios en las regulaciones y demandas legales, entre otros factores. Además, el riesgo climático es un factor de riesgo sistémico observado a través de la medición de los riesgos tradicionales (Mercado, Crédito, Liquidez, Contraparte y Operacional), esto como consecuencia de la manifestación de eventos climáticos extremos (riesgos físicos) y una adaptación descoordinada hacia una economía baja en carbono (riesgos de transición).

(3-3) Teniendo una adecuada definición de los riesgos de cambio climático, y como parte de las actividades de nuestra hoja de ruta TCFD, realizamos un ejercicio para mapear la exposición de una porción de las posiciones de nuestros recursos bajo administración, a los riesgos y oportunidades del cambio climático. Siguiendo una metodología desarrollada internamente,

determinamos un nivel de exposición al riesgo climático en donde medimos probabilidad de ocurrencia e impacto. El porcentaje de activos

bajo administración cubiertos correspondió al 19,6% y los resultados generales se aprecian en la siguiente tabla.

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	Retail	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Bajo
3	Telecomunicaciones	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
4	Distribución de Hidrocarburos	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
5	Energía	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo
6	Establecimientos de Crédito	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo
7	Aseguradoras	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo
8	Real Estate	Alto	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
9	Alimentos	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio
10	Construcción	Alto	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio
11	Gas	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio
12	Materiales de Construcción	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
13	Hidrocarburos	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
14	Minería	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto

Este ejercicio de mapa de riesgos climáticos y medición de huella de carbono, nos permitirá seguir avanzando en el desarrollo de metodologías y prácticas de gestión de riesgos climáticos como lo son:

1. Desarrollar análisis de escenarios de cambio climático para los emisores en los sectores más sensibles.
2. Desarrollar procesos de relacionamiento (engagement) con emisores corporativos que presentan mayor atribución de emisiones en los portafolios o con mayor exposición a riesgos climáticos.

### Metodología PCAF

Para mitigar el cambio climático, los objetivos del Acuerdo de París se concentran en limitar el aumento de la temperatura del planeta a muy

por debajo de 2°C, preferiblemente a 1,5 °C, en comparación con los niveles preindustriales. En línea con estos objetivos mundiales, adoptamos la metodología de la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (Partnership for Carbon Accounting Financials — PCAF (por sus siglas en inglés)) y nos comprometimos a **medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** derivadas de una porción de nuestros portafolios de inversión.

Para cumplir lo anterior, estamos recorriendo el camino hacia el establecimiento de objetivos relativos a la descarbonización. Dicho proceso ha significado el desarrollo de un modelo de medición de huella de carbono para los portafolios que administramos y que nos permitirá prepararnos internamente para en un futuro establecer metas, que nos acerquen hacia la alineación de nuestras inversiones con los objetivos climáticos del país y del sector financiero internacional.



### Emisiones Financiadas Porvenir 2022

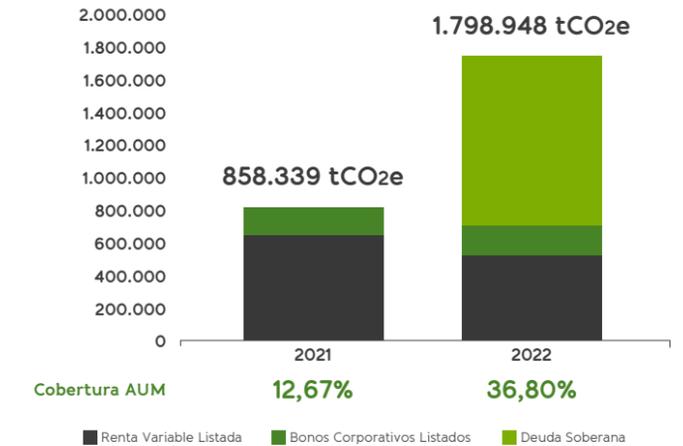
En 2022 se financiaron:

**1.798.948 tCO2e**

Cobertura del 36,8% de los AUM de Porvenir.

**Huella de Carbono 119,3 tCO2e por cada millón de USD invertidos**

### Comparación frente a Medición 2021



(3-3) Las emisiones financiadas y la huella de carbono para los activos cubiertos por parte de Porvenir en cuanto a renta variable listada, bonos corporativos y bonos soberanos fueron de 1.798.948 toneladas de CO2e en 2022. La huella de carbono para el 2022 fue de 119,3 toneladas de CO2e por cada millón de dólares de los activos bajo administración.

Las clases de activos renta variable listada, bonos corporativos y bonos soberanos representan aproximadamente \$75,71 billones de pesos para los activos bajo administración de Porvenir y la medición de la huella de carbono está teniendo una cobertura del 36,8% de los activos de Porvenir al 31 de diciembre de 2022.

2022							
Tipo de Activo	Total Administrado por Porvenir (COP Bn)	Total cubierto con aplicación de metodología PCAF (COP Bn)	Participación como % de los AUM de Porvenir	Porcentaje de la Clase de Activo cubierto con metodología PCAF	Emisiones Financiadas (tCo2e)	Huella de Carbono (tCo2e / Millon USD)	Calidad de Datos
Renta Variable Listada	12,91	12,35	6,55%	96%	526.036	34,9	1
Bonos Corporativos	10,75	8,13	5,47%	75%	249.801	16,6	1
Soberanos	52,05	52,05	26,41%	100%	1.023.110	67,9	1
<b>Total RV, RF, Soberanos</b>	<b>75,71</b>	<b>72,53</b>	<b>38,43%</b>	<b>96%</b>	<b>1.798.948</b>	<b>119,3</b>	<b>1</b>

8.4.

# Metas



## Gobernanza

2024 - Capacitación de Junta Directiva en cambio climático.

2024 - Evaluación de Comités de Junta Directiva sobre cambio climático.

2025 - Monitoreo de apetito de riesgo y metas climáticas por parte de la Junta Directiva

2025 - Definición de funciones detalladas de la Junta Directiva respecto a cambio climático.

## Estrategia

2024 - Análisis inicial de posibles efectos en la estrategia (AEA / ATA) y portafolios en voluntarias (Generación Sostenible).

2024 - Análisis de resiliencia de la estrategia bajo distintos escenarios climáticos.

2025 - Formalización del plan de acción climático de largo plazo.

2025 - Estrategias de involucramiento con emisores.

## Gestión de riesgos

2024 - Medición de potencial impacto de riesgos y oportunidades del clima haciendo uso de escenarios climáticos.

2024 - Integración de aspectos climáticos en el sistema general de riesgos y asignación de responsabilidades en líneas de defensa.

2025 - Definición y aprobación del apetito de riesgo climático

2025 - Implementación de acciones de respuesta para la gestión de riesgos y oportunidades del clima.

2025 - Evaluación de metodologías y procesos por parte de la Auditoría Interna.

## Métricas y metas

2025 - Establecimiento de metas climáticas para la gestión de riesgos y la descarbonización de los portafolios.

# 9

## Marca y Reputación



### 9.1. Valorización de la marca

La estrategia de reputación y comunicación de Porvenir incluye una gestión activa de comunicación y relacionamiento con nuestros grupos de interés prioritarios para entender sus expectativas y percepción sobre la organización.

En el marco de esta estrategia reconocemos la importancia de la gestión de marca como un activo intangible que nos permite hablar y conectarnos de manera cercana y humana con las audiencias apoyándonos en cada etapa de su vida.

### 9.2. Así lo gestionamos

(3-3) La sostenibilidad y la reputación son focos centrales de los objetivos estratégicos de Porvenir. Por ello, desarrollamos de manera permanente estrategias para la comunicación de sus avances en materia de oferta, innovación, ciudadanía, liderazgo, buen gobierno y talento humano. Disponemos de distintos canales y medios para comunicar de manera permanente el impacto y los resultados de nuestra gestión para la sociedad y el país. De esta manera, contribuimos al fortalecimiento del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), a la consolidación de su liderazgo en el mercado y mantener una comunicación cercana y transparente con nuestros *stakeholders*. Bajo esta estrategia apalancamos la recordación de la marca y su favorabilidad.



## Gestión de marca

Contamos con un ecosistema de marca que opera bajo tres frentes de trabajo:

### Curaduría de marca

- Mantener una arquitectura monolítica que garantice coherencia y reconocimiento en todos los puntos de contacto con nuestros clientes.
- A través de la alineación de nuestra identidad visual en activos físicos y digitales, junto con la implementación de un concepto de marca interna sólido, cultivamos una cultura organizacional alineada con nuestros valores y propósito.

### Posicionamiento de marca

- En 2023 se desarrolló bajo el despliegue de campañas, eventos corporativos y patrocinios que refuerzan nuestra presencia en el mercado y destacan nuestro compromiso con el progreso y bienestar de nuestros clientes y colaboradores.
- Una de las principales acciones fue la implementación de la campaña digital ‘Construyendo País’, en la que de la mano de nuestros grupos de interés contamos nuestro aporte y compromiso con la sostenibilidad.

### Salud de marca

- Realizamos de manera permanente evaluación y mejora de nuestra percepción en el mercado, asegurando así una posición sólida y relevante en la industria financiera.
- En 2023 continuamos fortaleciendo la marca Porvenir y consolidando nuestra posición como líderes en el sector, siempre comprometidos con generar confianza y valor para todos nuestros grupos de interés.

## Gestión de reputación

En 2023 nuestro modelo de reputación continuó su proceso de maduración. Este activo intangible impulsó el posicionamiento de la compañía en nuestros públicos de interés (colaboradores, afiliados, pensionados, proveedores, empleadores y sociedad en general) a los cuales de manera permanente compartimos información oportuna sobre el desempeño, el aporte al país, la innovación, el talento humano, el buen gobierno y la oferta.

También en 2023, compartimos con nuestros grupos de interés los diferentes reconocimientos recibidos por nuestra gestión en transparencia, gobierno corporativo, innovación, liderazgo, sostenibilidad, aporte a la sociedad y talento humano. Esto gracias a los canales propios y externos con los que a lo largo de los años hemos venido compartiendo con nuestras audiencias los logros alcanzados.



Como parte del compromiso con los más altos estándares de excelencia y la implementación de buenas prácticas en talento humano y calidad en el servicio, sumado a la visión sostenible y el aporte al desarrollo del país, por tercera vez fuimos galardonados con el Premio Iberoamericano de la calidad 2023 – Trayectoria Excelente.

Este galardón se suma a otros grandes hitos como el reconocimiento otorgado por el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES– a nuestro presidente, Miguel Largacha Martínez, por su liderazgo y compromiso con el desarrollo sostenible. También, obtuvimos dos reconocimientos como ‘Mejor empresa con Cultura de datos’ y ‘Mejor gestión de datos en la nube’ por Latam Digital Interlat.

Durante el primer semestre de 2023 la Superintendencia Financiera de Colombia nos otorgó el sello de calidad en educación financiera en la categoría ‘Iniciativa territorio’ por el programa ‘Clases Radiales: Sembrando Educación Financiera’, siendo la primera AFP del país en obtener este sello por sus buenas prácticas en las regiones.

### Gestión de comunicación y prensa

La gestión de comunicación y prensa de Porvenir incluye un importante esfuerzo de relacionamiento con medios de comunicación nacionales y regionales que nos permiten desplegar diferentes contenidos de interés relacionados con el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad - RAIS, su oferta de valor, resultados de su desempeño, sus programas de aporte social y campañas

informativas que apalancan la pedagogía a la sociedad colombiana, la recordación de la marca y su favorabilidad.

Como parte de la estrategia de relacionamiento con medios de comunicación, durante 2023 **en Porvenir registramos la publicación de más de 3.000 noticias positivas en medios nacionales y regionales**, desplegando contenidos en un lenguaje claro, pedagógico y aplicados a casos de la vida real para fomentar la educación financiera pensional, la comprensión de los beneficios del ahorro, el conocimiento de nuestra visión sostenible y el aporte que hacemos a la sociedad. Esto contribuye a la toma de decisiones informadas para un mejor futuro pensional.

Ante una posible reforma pensional, en 2023 nos enfocamos en continuar entregando información financiera pedagógica a los colombianos y participar activamente en espacios de radio, prensa, televisión y medios digitales regionales para una mayor cobertura.

### Gestión de comunicación del gremio

El gremio Asofondos – Asociación Colombiana de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías – representa a la industria de pensiones ante los poderes legislativo, ejecutivo y judicial

y apoya la labor pedagógica de los fondos de pensiones y su gestión reputacional. De la mano con las demás administradoras se lideran acciones de comunicación para informar a los afiliados y audiencia en general sobre temas claves a través de comunicados, correos electrónicos, entre otras herramientas de comunicación.

En 2023 continuamos impulsando iniciativas lideradas por Asofondos como #SiPeroNoAsí, #MataElMito y Elige lo mejor para ti, las cuales fueron divulgadas desde nuestros canales propios para informar sobre los cambios que podría traer la propuesta de reforma pensional del gobierno actual y cómo impactaría en el futuro pensional de los colombianos.

Es importante resaltar que, como todos los años, el gremio lideró el Taller Pensional 2023 en el que evidenció los aspectos que se encuentran en debate político sobre una posible reforma pensional, los desafíos del sistema y la situación actual. La asistencia de congresistas, entidades públicas, periodistas y opinadores permitió tener una mirada más íntegra sobre el sistema.

### 9.3. Hitos y resultados 2023

#### Premio de periodismo Porvenir a la Sostenibilidad

En Porvenir sabemos que el periodismo es esencial para divulgar los avances y retos de la Agenda 2030 y con ellos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este propósito, alineado a nuestra visión corporativa, desarrollamos en 2022 la primera versión del Premio de Periodismo Porvenir a la Sostenibilidad, en alianza con la Universidad de Antioquia, para resaltar la labor que día a día realizan los periodistas recorriendo las regiones y contando historias para la construcción de un mejor país.

Entendemos esta contribución desde el apoyo al oficio periodístico que permite generar conciencia sobre temas concretos como la crisis ambiental y el desarrollo económico, así como visibilizar historias de vida que reflejan la realidad del país.

En la segunda edición, realizada en Medellín, recibimos 134 postulaciones enmarcadas en tres categorías:



Esta versión recibió postulaciones de medios de comunicación regionales, nacionales, comunitarios, alternativos y universitarios desde varios municipios de Colombia. Medios de comunicación como La Opinión, Noticiero 90 minutos, EstáSucediendo.com, El Espectador, Telepacífico, ¿Y a mi qué la crisis climática? y

Vorágine fueron los ganadores de esta versión. Para 2024 nuestro objetivo es lograr que la tercera versión del Premio se convierta en un referente del trabajo en equipo y construcción entre una entidad privada como Porvenir y una institución educativa pública como la Universidad de Antioquia.

## Hitos corporativos que fueron noticia

**Fuimos galardonados con el Premio Iberoamericano de la calidad 2023 - Trayectoria Excelente.**

Fuimos reconocidos con el **sello de calidad de educación financiera** en la categoría 'Iniciativa territorio'.

**Recaudamos \$4,58 billones en Cesantías.**

**Nos adherimos al Pacto Global.**

**Primera AFP en otorgar una pensión de vejez por ahorros en BEPS (Beneficios Económicos Periódicos).**

**En alianza con la Universidad del Rosario, anunciamos la puesta en marcha del programa de Emprendimiento Silver.**

**Contamos con un portafolio de 14 canales que ofrecen servicios 100% digitales.**

**Logramos llevar a cabo la segunda edición del Premio de Periodismo Porvenir a la Sostenibilidad.**



## Salud de marca

En Porvenir contamos con distintas mediciones que nos permiten conocer el valor de la marca, la

percepción, el nivel de conocimiento y sentimiento de las audiencias sobre la organización. Entre ellas tenemos: *Top of Mind (TOM)* y *Top of Heart (TOH)*.

El TOM identifica la primera marca o producto identificada en la mente del consumidor al pensar en una industria determinada. En 2023, el indicador acumulado de TOM de Porvenir cerró con tendencia positiva (30,2%).

El TOH mide el grado de cariño y preferencia de la audiencia o consumidor sobre una marca. Sobre esta medición, Porvenir en 2023 mantuvo su liderazgo entre las AFP que operan en Colombia (19,2%).



## Medición de la reputación en grupos de interés

En el modelo de reputación de Porvenir se contemplan mediciones como un diagnóstico anual con nuestros grupos de interés prioritarios que nos permite conocer su percepción sobre la gestión corporativa. **Los resultados obtenidos en la medición de 2023 nos permitieron alcanzar un índice de reputación global de 80%.**

De otro lado, nuestra campaña de marca corporativa 'Construyendo País' generó una conversación positiva con las audiencias en medios sociales y logró un total de 2.5 millones de visualizaciones en Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn y YouTube.

Por último, las acciones implementadas en la campaña de Marca Empleadora han generado resultados significativos, evidenciados por un marcado aumento en la atracción de talento y un incremento del activo reputacional, según la medición de favorabilidad al cierre del 2023. Este logro subraya el impacto positivo de nuestras iniciativas en la percepción de Porvenir como un empleador valorado y deseado, fortaleciendo así nuestra posición como una organización comprometida con el bienestar y desarrollo de su equipo humano.



**Nuestros colaboradores** destacan el éxito de la organización, la cultura de innovación y cambio (91%), el aporte a la sociedad (87%) y la estabilidad laboral ofrecida. De los colaboradores encuestados, el 94% de ellos afirma que Porvenir los cuida, cuida a los suyos y realmente se preocupa por su bienestar.



**A nivel de los afiliados**, el 84% de los encuestados reconoce el compromiso ético de los colaboradores, el liderazgo de Porvenir en el mercado (89%) y los programas de cuidado del medio ambiente (80%). Igualmente destacan el cumplimiento de la oferta de valor y la transparencia con el cliente.



**Los pensionados** continúan con una percepción sólida hacia nuestra entidad, evidenciando un promedio general en la encuesta de 74%. Algunos de los reconocimientos que hace la comunidad silver es la capacidad de adaptación de Porvenir a la realidad del mercado, la transparencia con el cliente (83%) y ven la atención al cliente como una fortaleza (86%).

Como muestra de la sociedad, para efectos del diagnóstico, se realizó la encuesta a un segmento de **población universitaria**, la cual destacó la forma en la que se administra la entidad (81%), las condiciones laborales (82%) y los programas sociales son los que contamos (77%).



**Los proveedores**, por su parte, destacan la solidez financiera de la compañía y los resultados económicos, reconociendo igualmente el trato justo con los colaboradores (86%), profesionales comprometidos con los afiliados (92%) y el aporte al país con los programas de educación financiera y de atletismo (76%)



**Los empleadores** resaltaron la innovación y rapidez de los canales de servicio (84%), la autonomía y proactividad para direccionar las estrategias (84%) y resaltan las condiciones laborales, la calidad profesional de los colaboradores y la honestidad y transparencia de los profesionales.



9.4.

# Metas

## Gestión de la marca y reputación

Continuar el desarrollo de estrategias que apalancen el posicionamiento de Porvenir como marca cercana, humana, con la que los colombianos puedan avanzar juntos para seguir honrando su confianza en el fondo.

Generar estrategias que refuercen los niveles de confianza de nuestros grupos de interés con la marca.

## Gestión de comunicación del gremio

De la mano con las demás administradoras, poner en marcha las acciones de comunicación de alto impacto para informar a los afiliados al RAIS sobre temas claves como el desempeño del ahorro pensional, cambios normativos, atributos del régimen en busca de que puedan tomar mejores decisiones.

Participar activamente en la construcción de iniciativas de pedagogía y comunicación que les permitan a los afiliados conocer el sistema pensional, sus características y temas claves para la toma de decisiones generando conciencia sobre la importancia del ahorro para la consolidación de un retiro tranquilo y seguro.

## Gestión de comunicación y prensa

Generar información clara, oportuna y de calidad a las audiencias sobre la importancia del ahorro para el cumplimiento de metas en el corto, mediano y largo plazo.

Continuar robusteciendo las estrategias de relacionamiento con medios de comunicación y líderes de opinión para hacer de Porvenir una fuente confiable de información y consulta para este segmento.

# 10

## Ciberseguridad e Innovación Digital



### 10.1. Innovación digital, ciberseguridad y protección de datos

(3-3) Los ataques cibernéticos a nivel mundial van en incremento dado los avances tecnológicos y los riesgos emergentes a los cuales se encuentran expuestas las compañías. Por esta razón, la ciberseguridad en Porvenir es de todos y, en esa línea, debemos seguir fortaleciendo las estrategias para que todos los colaboradores conozcan y estén atentos a posibles eventos que puedan poner en riesgo los activos de información de la compañía.

Sin duda, la ciberseguridad tiene una contribución transversal en el cumplimiento de la estrategia de Porvenir. Este está alineado específicamente con el objetivo estratégico *Riesgo como Habilitador del Negocio*, el cual buscamos cumplir mediante el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el acompañamiento permanente a la transformación digital, la creación de valor, el desarrollo de elementos de detección y prevención tales como controles, indicadores, monitoreo entre otros, que terminan habilitando la innovación y la digitalización y nos permiten blindar uno de nuestros activos más importantes, la información.

### 10.2. Así lo gestionamos

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se establece mediante políticas, manuales, procedimientos y guías, las cuales emiten 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, Parte I, Título II, Capítulo I de la Superintendencia Financiera, Parte I Título IV CAPÍTULO V: *Requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad y con los estándares establecidos en la NIST - Framework de Ciberseguridad*. Así mismo, contamos con lineamientos e instrucciones remitidas por la Vicepresidencia de Riesgos de Grupo Aval y nos encontramos certificados en la norma ISO/IEC 27001 de 2013.

#### (418-1) Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Reclamaciones fundamentadas recibidas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	2023
Reclamaciones recibidas de terceros y corroboradas por la organización	185
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0
<b>Total</b>	<b>185</b>

Para el año 2023, recibimos 185 reclamaciones por parte de afiliados, las cuales fueron atendidas y se les dio respuesta dentro de los términos señalados en la Ley 1581 de 2012 y, por parte de los entes de control no se presentaron reclamaciones.

Adicionalmente, durante el año no identificamos tampoco casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Lo anterior, debido a que contamos con controles y medidas de seguridad que nos permiten mitigar este tipo de riesgos.

### Innovación Digital – Tablero de digitalización

Bajo la línea de la Innovación Digital, servir con calidad y eficiencia al país es una prioridad para Porvenir, es allí donde la estrategia de Transformación Digital toma sentido facilitando el acompañamiento a más de 14,5 millones de afiliados.

A hoy, la Transformación Digital ha logrado integrar con profundidad la tecnología en todas las áreas de la compañía. **En una reciente comparación de los procesos desde 2016 a 2023, encontramos niveles de automatización superiores al 70% al interior de la organización, lo cual ha permitido que la industrialización de la operación se vea reflejada en aumentos de capacidad de hasta más de 10X conservando e incluso aumentando los índices de calidad.** Sumado a esto, en cuanto a la oferta digital a nuestros clientes, hemos logrado migrar la interacción presencial a digital en un 98% con 13 canales digitales de servicio, y el 58% de las vinculaciones a través de soluciones digitales de vinculación.

En esta transformación hemos encontrado la oportunidad de escalar nuestras capacidades a través de la tecnología ofreciendo una experiencia diferencial. Es por ello, que continuamos con el fortalecimiento de los productos digitales a través de la consolidación de Comunidades Digitales, una apuesta en agilidad escalada que ha conformado equipos colaborativos e interdisciplinarios para



evolucionar los diferentes canales y aplicativos de manera integral, respondiendo por los objetivos estratégicos de la compañía, así como por la satisfacción de los clientes.

En 2023, logramos la operación de cuatro Comunidades que concentran el 80% de las soluciones tecnológicas y que tienen un beneficio directo para nuestros clientes. Nuestra estrategia digital, la cual ya cerró una primera visión con enfoque en eficiencia y que, ahora avanza en la construcción de activos digitales de cara al cliente, ha sido reconocida en múltiples escenarios como Andicom, Latam Digital, Revista Forbes, Diario La República, entre otros, acreditando un enfoque altamente competitivo con resultados financieros, de negocio y de impacto al cliente.

Desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital, se desarrollan y gestionan las capacidades de evolución, acordando los recursos, entregando las metodologías, herramientas, formación y el acompañamiento necesario para empoderar y hacer protagonistas a las áreas de negocio y tecnología en las Comunidades Digitales, de modo tal que se orqueste en conjunto la visión de los canales y servicios. Esta evolución está alineada con los objetivos estratégicos de la compañía a través de los *OKR's (Objectives and Key Results)*, resultados claves e iniciativas con los que nos comprometemos en los diferentes equipos de la compañía.

### 10.3. Hitos y resultados 2023

Producto de nuestra gestión en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, resaltamos los siguientes resultados:

- Ratificamos la Certificación en la norma ISO 27001 de 2013.
- Realizamos la X Jornada de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la compañía.
- Preparamos la autoevaluación que evidencia la mejora en el nivel de madurez de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en Porvenir.
- Identificamos las joyas de la corona derivado de las matrices de activos de información.
- Acompañamos y participamos en los proyectos corporativos e internos emitiendo lineamientos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Actualizamos la Política General de Seguridad de la Información y procedimientos para el SGSI.
- Definimos la estrategia de concientización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad-Cipo.

### Innovación Digital – Tablero de digitalización

En materia de Innovación Digital – Tablero de Digitalización, resaltamos los siguientes resultados:

**Datos y Analítica:** siendo la evolución de la práctica de datos, una de las principales apuestas en cuanto al desarrollo de capacidades digitales, liderada por el Centro de Excelencia de Datos y Analítica, en 2023 el enfoque estuvo dirigido a consolidar capacidades internas para la generación de soluciones de datos. Destacamos:

- La vinculación al final del 2022 de perfiles de datos y la gestión desde el Centro de Excelencia de Datos y Analítica que llevó a que en 2023 se generara el mayor volumen de entregables tanto de *Business Intelligence* como de Analítica Avanzada.
- La temporada de cesantías que fue impulsada por modelos de predicción de volúmenes, canales de retiro, propensión de clientes para retiro, análisis de migración a canales digitales y tableros de visualización de comportamiento de temporada con lo cual se mejoró el índice de retiros digitales en un 10,8%, obteniendo, además, un ahorro acumulado de más de \$130 millones en dichas operaciones.
- Se generaron soluciones de analítica visual que operan como torres de control para administrar la gestión de abogados para los procesos de atención de tutelas, la atención de peticiones, quejas y reclamos, la demografía de los clientes y la ocupación de oficinas mejorando la oportunidad en la lectura del comportamiento del negocio en hasta un 96%.

- Se desarrolló un nuevo esquema de segmentación de clientes que generó una identificación de un 33% de clientes de segmento dorado (masivo) con características de mayor contribución de valor.
- Se generó una solución para la gestión de la deuda que, con 13 patrones, habilita un potencial de depuración de más de 15% y en la dimensión de riesgo también se generaron 3 modelos de segmentación para Lavado de Activos para los tres productos que categoriza a los clientes en 35 grupos de riesgo con 17 alertas implementadas.

**Habilitadores Digitales:** tuvimos desarrollos y evolución de los servicios digitales transversales, los cuales buscan garantizar la eficiencia y estandarizar servicios ofrecidos a nuestros clientes. El más destacado fue el esquema de autenticación y validación de identidad, este servicio mezcla la mejora en experiencia de cliente, la mitigación del riesgo y la eficiencia en los costos de autenticación y se encuentra en transacciones como actualización de datos e historia laboral web, garantizando la mejor experiencia y uso de nuestros canales digitales para todos los clientes.

**Transformación Digital – Jugadas Estratégicas:** conformamos y gestionamos integralmente el portafolio de proyectos desde la PMO con un cumplimiento del portafolio de iniciativas digitales sobre el 97,92% (41 proyectos finalizados y 29 en curso). Además, destacamos como entregas importantes:

- El cambio en pensiones voluntarias sobre el deber de asesoría.
- Página web renovada con una nueva experiencia de navegación, mejorando el contenido y las imágenes.
- Seis transacciones nuevas y disponibles en la APP *Mobile* de Porvenir.
- El fortalecimiento del sistema de validación de identidad en los canales digitales de servicio para mayor seguridad y confianza de los clientes.
- Creación de la transacción masiva de retiro de cesantías para los empleadores.
- Simplificación del proceso de vinculación en pensiones voluntarias con el acompañamiento de asesores, entre otros.

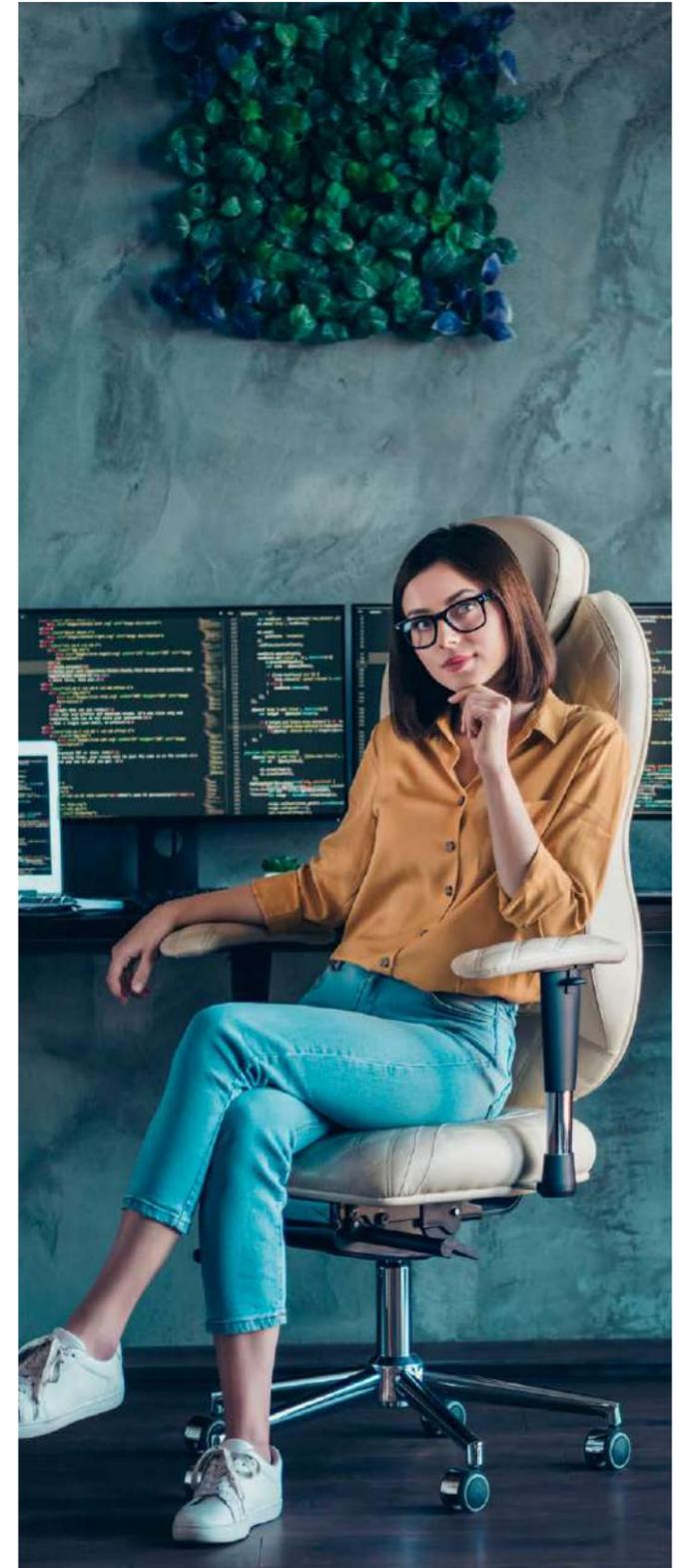
**Formación de capacidades:** la entrega de capacidades al negocio se mantiene como uno de los pilares estratégicos de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital. Para este año creamos el concepto de *InnoAction*. Bajo este concepto se desarrolló el primer *Summit de Innovación* en Porvenir, evento donde participaron más de 900 colaboradores que recogió las tendencias y mejores prácticas en diferentes disciplinas como agilidad, talento humano, experiencia de cliente, marketing digital, calidad y transformación de procesos, todo esto a través de charlas de expertos de la organización y expertos de diferentes organizaciones.

En el frente de agilidad desarrollamos múltiples esfuerzos de formación para escalar la madurez del marco de trabajo en la organización, entre los que se destaca:

- El Agile Day.
- Nuevas capacidades de aprendizaje virtual.
- Sinergias de buenas prácticas con ADL.
- Acompañamiento uno a uno de los *Scrum Masters* a los diferentes roles de los equipos.

**Robótica:** bajo la sombrilla del Centro de Excelencia de Automatización:

- Se cerró un ciclo de desarrollo de asistentes robotizados que suman el equivalente a tener 15 personas más en la organización. Desde la vigilancia judicial hasta comunicaciones con Colpensiones para procesos operativos hoy en día son operados con robots.
- Se realizó la migración a la versión *Cloud* de 26 asistentes lo cual fue equivalente a ahorrar más de 500 millones en este ejercicio manteniendo la eficiencia generada en los procesos de Porvenir.



**Visibilidad Externa:** desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital impulsamos la participación en reconocimientos que nos permitan medirnos ante empresas igual de relevantes en el mercado, así como para referenciar prácticas vigentes en digitalización. Particularmente en 2023, fuimos galardonados como La Mejor Empresa con cultura de datos por Latam Digital en su décima edición por Interlat, reconociendo los esfuerzos en Porvenir por una cultura *Data Driven*. En el mismo escenario también resultó ganadora la iniciativa de Automatización de Siniestros la cual complementó un paquete de soluciones digitales que habilitan la solicitud, definición y pago de prestaciones de manera digital.

**Comunidades digitales:** creamos dos nuevas Comunidades Digitales centradas en los procesos de operaciones y beneficios pensionales, fortaleciendo el modelo de trabajo desde el centro operativo de la organización como habilitadores fundamentales para la capacidad y eficiencia al escalar los servicios en el *front* a los clientes. Así mismo, evolucionamos el ecosistema de medición y visibilidad en los equipos para generar estrategias de productividad. Con estas sinergias, seguimos madurando el modelo y alineando los esfuerzos hacia la Excelencia Operativa y la Experiencia de Servicio al Cliente.

Finalmente, uno de los mayores aprendizajes del año estuvo en la identificación de la necesidad de un gobierno más robusto, que exigiera el despliegue y convivencia de varias Comunidades Digitales para que la organización no cayera en nuevos silos de trabajo. Este esfuerzo ha implicado una alineación permanente y una visión enfocada en el óptimo global de las inversiones que nos permita balancear las prioridades y las capacidades, respetando la autonomía de los equipos, pero asumiendo la responsabilidad de retar con mayor profundidad la generación de valor. Para lograr esto, desde el Centro de Excelencia de Agilidad se está abordando un

modelo nuevo de captura de valor de las iniciativas, fortaleciendo las métricas y la priorización. En este sentido, alineamos la asignación presupuestal de forma semestral, ganando nuevos espacios de balanceo y visualización de los retos a nivel organizacional.



## Hitos

- **Ratificamos la Certificación en la norma ISO 27001 de 2013** para el alcance definido con cero (0) no conformidades según el ente de certificación.

- **Definimos la estrategia de concientización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad – Cipo**, la cual nos ha permitido fortalecer la cultura de seguridad de la información y ciberseguridad a todos nuestros colaboradores, reportando de manera oportuna posibles eventos de seguridad.
- **Programa referente en Robótica a nivel del Grupo AVAL** – con Optimus llegamos a 65.000 horas liberadas – 26 Robots, somos caso de éxito de *Automation Anywhere*.
- **Porvenir es líder en innovación en el sector** – Unidad de innovación ha recibido certificaciones de Colciencias/Minciencias, así como beneficios tributarios acumulados de más de \$12.000 millones, \$2.743 en 2023 específicamente, por proyectos de innovación.
- **Nos encontramos dentro del 28% de las empresas más innovadoras del país** según el *Ranking* de la Revista Dinero.
- **Tenemos un ecosistema de datos competitivo a nivel latinoamericano** – Primer lugar cultura de datos en los Premios Latam Digital 2023.



10.4.

# Metas

## A corto plazo (0 a 2 años):

Innovación Digital, Ciberseguridad y Protección de Datos

- Transición y certificación en la norma ISO 27001 de 2022.
- Incrementar el nivel de madurez en materia de seguridad de la información, evaluado por parte de un tercero especializado.
- Fortalecimiento de la estrategia de concienciación sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad – Cipo en Porvenir.

Innovación Digital – Tablero de Digitalización

- Establecer un programa de *power users*, el cual permite que las áreas puedan adquirir el conocimiento y las capacidades técnicas para directamente desarrollar automatizaciones en herramientas *low code/no code*. Al menos tres equipos con captura de eficiencia de 30% en procesos automatizados.
- Consolidación de la APP *Mobile*, la zona pública de nuestra página web y la zona transaccional de afiliados como referentes de nuestra actuación digital.
- Ampliar las capacidades organizacionales y de servicio a través de inteligencia artificial generativa y el gobierno integral de datos, absorbiendo la mayor demanda de servicios asistidos.

## A mediano plazo (3 a 5 años):

Innovación Digital, Ciberseguridad y Protección de Datos

- Integración de más procesos de la compañía en la Certificación ISO 27001 de 2022.

- Implementación de nuevas tecnologías que nos permitan automatizar controles de Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- Desplegar la estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – Cipo a nuestros afiliados y partes interesadas.

Innovación Digital – Tablero de Digitalización

- Transformar la visión de producto de pensiones voluntarias y construir una nueva capacidad tecnológica para su administración.
- Implementar la visión de evolución de las capacidades tecnológicas que incorpora una mayor presencia en *Cloud* y el desacople de la arquitectura de nuestros aplicativos core, entre otras.
- Implementar una comunidad de innovación para la exploración de tecnologías y capacidades sin caso de negocio de corto plazo, pero habilitadoras de disrupciones futuras.

## A largo plazo (6 años o más):

Innovación Digital, Ciberseguridad y Protección de Datos

- Aumentar el alcance de la Certificación ISO 27001 de 2022.
- Automatización de controles que nos permitan incrementar el nivel de madurez en Seguridad de la información y Ciberseguridad.
- Lograr que la estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – Cipo haga parte de las campañas de la Gerencia de Mercadeo a nivel nacional.

Innovación Digital – Tablero de Digitalización

- Transformación organizacional para adaptación al entorno regulatorio.
- Optimización en la transformación digital desde una perspectiva de sensibilidad medioambiental y social liderando un futuro sostenible y ético.
- Convergencia entre el mundo real y digital a través de atención virtual personalizada a nuestros afiliados.

# 11

## Desarrollo del Talento y Excelencia Operacional



### 11.1 Desarrollo, formación, bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

Desde hace más de 32 años nuestros Colaboradores y sus familias son la prioridad, por eso en el 2023, desde la Gerencia de Talento y Servicios Administrativos, avanzamos en la consolidación de nuestros procesos para acompañar al Equipo Líder desde frentes como el desarrollo, el bienestar, la compensación y la salud, siempre con el objetivo de honrar nuestra “Trayectoria Excelente” en todos los frentes.

Para 2023, definimos elevar el orgullo y engagement de nuestros Colaboradores con un mensaje de solidez. Este objetivo se consolidó a través de la estrategia “Nos Mueve +”, la cual nos permitió evolucionar para seguir siendo

un referente en el mercado laboral gracias a los beneficios, oportunidades de crecimiento, actividades de bienestar, reconocimientos y programas de educación que buscaron anticiparse a las necesidades de nuestro equipo.

#### Colaboradores directos e indirectos Porvenir 2023 (2-7)

Empleados		
Total de empleados	2.036	100

Empleados por tipo de contrato y jornada laboral		
Empleados a término fijo	77	3,76%
Empleados a término indefinido	1.959	96,22
Empleados contratados por temporales	14	0,68%
Empleados contratados a tiempo completo	2.036	100%
Empleados contratados a tiempo parcial	0	0%

Empleados por género		
Número total de hombres	799	39,24%
Número total de mujeres	1.237	60,76%

Empleados por categoría laboral		
Directivos y Líderes	110	5,40%
Especialistas y Profesionales	938	46,07%
Personal operativo	988	48,53%

Detalle hombres	
Empleados en la organización por tipo de contrato y jornada laboral	
Empleados a tiempo completo	799
Empleados a medio tiempo o tiempo parcial	0
Número de empleados hombres a término fijo	33
Número de empleados hombres a término indefinido	766
Número de empleados hombres contratados por temporales	4

Detalle mujeres	
Empleadas en la organización por tipo de contrato y jornada laboral	
Empleados a tiempo completo	1.237
Empleados a medio tiempo o tiempo parcial	0
Número de empleados hombres a término fijo	44
Número de empleados hombres a término indefinido	1.193
Número de empleados hombres contratados por temporales	10

### Trabajadores que no son empleados 2023 (2-8)

Contamos con 147 trabajadores, los cuales no son colaboradores directos de Porvenir y realizan trabajos de *outsourcing* como: proyectos TI,

apoyo gestión documental, mensajería, vigilancia, comunicaciones internas, *outsourcing* de impresión, mantenimientos locativos y servicios de aseo general.

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

Retiros totales		
	2022	2023
<b>Total</b>	559	689
<b>Voluntaria</b>	440	260

Detalle Rotación de empleados		2022	2023
Tasa de rotación de personal*		23%	34%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria		18%	13%
Tasa de rotación de personal retirado por mutuo acuerdo		1%	47%
Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo		4	326*
Número de colaboradores fallecidos		2	2
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato		32	49
Número de colaboradores con traslados entre empresas		0	0
Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria		440	260
Número de colaboradores despedidos		81	52
Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros		79%	38%

\*La variación con relación al año 2022 se debe a un cambio en la fuerza de ventas obedeciendo a las necesidades del mercado.

Retiros		2022	2023
Menor a 30 años		267	221
31 a 40 años		194	224
41 a 50 años		54	132
51 a 60 años		40	97
Mayor a 61 años		4	15
Femenino		336	431
Masculino		223	258

Tasa de rotación de personal, distribuida por edad y género	2022	2023
Menor a 30 años	47,8%	32,1%
31 a 40 años	34,7%	32,5%
41 a 50 años	9,7%	19,2%
51 a 60 años	7,2%	14,1%
Mayor a 61 años	0,7%	2,2%
Femenino	60,1%	62,6%
Masculino	39,9%	37,4%

Contrataciones por edad	2022	2023
Total contrataciones	426	290
Menor a 30 años	271	194
31 a 40 años	130	74
41 a 50 años	24	21
51 a 60 años	1	1
Femenino	234	162
Masculino	192	128

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad y género	2022	2023
Menor a 30 años	64%	67%
31 a 40 años	31%	26%
41 a 50 años	6%	7%
51 a 60 años	0%	0%
Mayor a 61 años	0%	0%
Femenino	55%	56%
Masculino	45%	44%

\*La tasa de rotación de personal se obtiene dividiendo el número total de retiros sobre el número total de empleados de la organización. La tasa de nuevas contrataciones se obtiene dividiendo el número total de contrataciones sobre el número total de empleados de la organización.

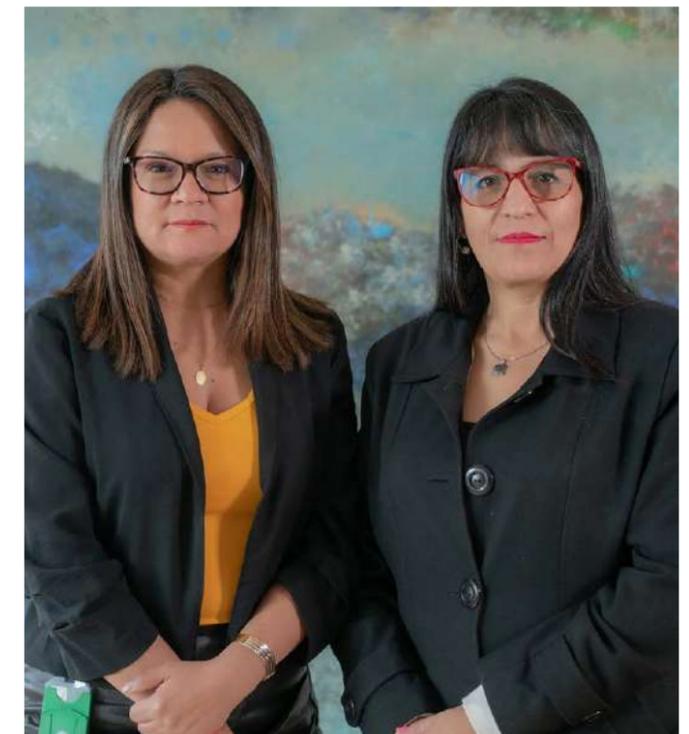
## 11.2 Así lo gestionamos (3-3)

A través de la estrategia “Nos Mueve +” desarrollamos dimensiones especiales para promover a nivel nacional iniciativas de ambiente laboral, acciones de reconocimiento y entretenimiento que tenían como fin transmitir orgullo, ratificar que somos un gran lugar para trabajar y fortalecer los lazos de los equipos.

A continuación, presentamos las principales iniciativas desarrolladas en las seis dimensiones que integran nuestra estrategia “Nos Mueve +”:

- **Motivar con experiencias.** Generamos acciones inolvidables para reconocer al Equipo Líder. Para ello, utilizamos el Flash de la Fama, una comunicación periódica que destaca desempeños excepcionales a través de todos los medios internos. Además, fortalecimos los Momentos de Verdad, para continuar acompañando a los Colaboradores en las etapas más importantes de su trayectoria en Porvenir. También, organizamos los encuentros “Conversar Nos Mueve +”, que conectaron a los Líderes y Colaboradores más destacados en nuevos escenarios de cercanía.
- **Ser el mejor lugar para trabajar.** Cuidamos el bienestar y la calidad de vida de nuestro Equipo Líder a través de:
  - La ejecución del Plan de Beneficios, que incluye una amplia gama de servicios y programas para los Colaboradores y sus familias.
  - Diferentes actividades de ambiente laboral, organizadas por cada una de las gerencias de la Compañía.

- La ejecución de un cronograma de bienestar incluye eventos y celebración de fechas especiales como el Día de la Familia tradicional y “Recargado”, el Día de la Mujer, el Día del Padre, el Día de la Madre, las Vacaciones Recreativas para hijos de Colaboradores, Torneos Deportivos, Caminatas Ecológicas, Fiestas de Fin de Año, la Ceremonia de Antigüedad, el Día de la Fuerza de Ventas y talleres para el cuidado y adiestramiento de las mascotas.



• **Nuestras comunidades.** Conformamos grupos de Colaboradores que se caracterizan por sus afinidades en el deporte y actividades de responsabilidad social como voluntariados, esto nos permitió:

- Programar clases de zumba el último viernes de cada mes con los amantes del baile.
- Realizar el primer Torneo de Ciclismo con simuladores en la categoría femenina y masculina, evento que se realizó en el marco del Tour de Francia.
- Contar con una Selección Interna de Atletismo conformada por Colaboradores de diferentes ciudades del país, quienes con el apoyo de un entrenador participaron en importantes carreras, incluida la Media Maratón de Bogotá.
- Realizamos dos voluntariados con 30 Colaboradores en los meses de abril y mayo, en estas actividades llevamos alegría a los niños y jóvenes de la Fundación Hospital Pediátrico La Misericordia (HOMI).
- También realizamos tres voluntariados en hogares de adulto mayor de Bogotá y Pereira, compartiendo tiempos de corazón con estas poblaciones a quienes entregamos huertas autosostenibles y donaciones que incluyeron elementos de aseo y alimentos no perecederos.
- Se llevó a cabo una jornada de donación de sangre para beneficiar a los niños y jóvenes de la Fundación Hospital Pediátrico La Misericordia (HOMI) con la participación de más de 50 Colaboradores.

• **Embajadores que construyen país.** Compartimos con nuestros colaboradores sesiones de “Conversando con los Expertos” para mantenerlos actualizados sobre el sistema pensional.

- **Nuestras mediciones.** Conocimos nuestro nivel de salud organizacional, la cultura corporativa y el NPS.
- **Ser un Equipo Líder.** Nos permitió hacer realidad la renovación de nuestra marca empleadora y generar contenidos para que los Colaboradores vivieran el propósito superior de la Compañía.



### Calidad, eficacia y excelencia operacional en nuestros procesos.

(3-3)

En Porvenir tenemos un enfoque en eficiencia, con ello el modelo de excelencia operacional es un habilitador de la estrategia, que permite enfocarnos en generar las capacidades operativas para mantener una operación costo-eficiente que permita, además, que la interacción con los clientes sea fluida y con la mejor percepción de experiencia.



Tenemos una de las mayores apropiaciones de la práctica “Lean” en Colombia, más de 150 empresas nos han referenciado, hemos sido anfitriones del *Lean Academy* de McKinsey & Co. 2016, Shingo Institute Chile 2015, contamos con más de 60 transformaciones I+P con tasa de éxito de 98,3%. Según un estudio ejecutado en el 2023, confirmamos que contamos con una cadena de valor 150% más productiva que hace 10 años.

### Modelo de excelencia operacional

Nuestro modelo de gestión y excelencia basado en procesos, apalancado en una práctica LEAN acompañada de una estrategia de digitalización y robotización que parte de la eficiencia y la calidad de los procesos. Desde la Gerencia de Innovación y Transformación Digital lideramos el crecimiento de la práctica, reuniendo una revisión permanente desde la ingeniería de los procesos y del desarrollo de la cultura a lo largo de la cadena de valor, la cual ya ha sido transformada en un 94% a partir de más de 60 ejercicios de consultoría interna. Se cuenta con un mecanismo de gobierno que promueve la visibilidad de los resultados de los procesos con herramientas como el Mapa Funcional cuyos resultados se validan en el Comité de Presidencia de manera mensual, y que a nivel táctico implica el registro, revisión y mejora con seguimientos diarios por parte de los equipos de proceso.

## Evaluación de desempeño

(404-3)

Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por género y categoría profesional	2023
Número total de empleados en la categoría Ejecutivos	8
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría Ejecutivos	8
Porcentaje de evaluados en la categoría Ejecutivos	100%
Número total de empleados en la categoría Gerencial	25
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría Gerencial	25
Porcentaje de evaluados en la categoría Gerencial	100%
Número total de empleados en la categoría Directivo	77
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría Directivo	74
Porcentaje de evaluados en la categoría Directivo	96%
Número total de empleados en la categoría Especialistas	80
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría Especialistas	74
Porcentaje de evaluados en la categoría Especialistas	93%
Número total de empleados en la categoría Otros niveles	1.846
Número de evaluaciones de desempeño realizadas en la categoría Otros niveles	1.107
Porcentaje de evaluados en la categoría Otros niveles	60%
Número total de Mujeres en la organización	1.237
Número de Mujeres evaluadas	769
Porcentaje de Mujeres evaluadas	62%
Número total de Hombres en la organización	799
Número de Hombres evaluados	519
Porcentaje de Hombres evaluados	65%

## Desarrollo profesional

(404-1) (404-2)

Nuestro Modelo de Desarrollo del Talento se enfoca en el desarrollo de las capacidades clave que requiere el negocio para lograr los objetivos estratégicos. Para esto centramos nuestros esfuerzos identificando las brechas existentes y definiendo planes de formación y desarrollo del talento.

Nuestro Modelo de Desarrollo del Talento está construido sobre tres aspectos clave: el desarrollo de las competencias de nuestra gente, el desarrollo de capacidades clave en las áreas y en la Compañía.

### El modelo se despliega a través de cuatro fases:

1. **Identificamos:** a través de perfiles de cargo, tenemos identificadas las capacidades que requiere el negocio para ser exitoso. En el 2023 iniciamos el proceso de migración a la definición de tres tipos de competencias claves a saber:

Los conocimientos de negocio o *Business Skills* asociadas a aquellos conocimientos y habilidades relacionados directamente con el propósito de Porvenir. En este grupo de competencias se definieron 25 competencias.

La segunda dimensión corresponde a las competencias blandas o *Power skills*, las cuales corresponden a aquellos conocimientos o habilidades interpersonales que permiten lograr el éxito en el relacionamiento tanto en la vida persona como profesional. Dentro de este grupo se definieron un total de 20 competencias.

Por último, las competencias técnicas o *technical skills*, las cuales hacen referencia a aquellos conocimientos y habilidades que requiere cada rol dentro de Porvenir para lograr sus objetivos. En este grupo se definieron un total de 49 competencias.



2. **Valoramos:** para identificar las brechas contamos con dos herramientas que nos permiten valorar a nuestro talento en diferentes momentos de desarrollo:

- La evaluación de desempeño: se constituye en un elemento fundamental de este modelo, ya que nos permite apalancar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, reforzar el compromiso de los colaboradores, mejorar el rendimiento, tener un modelo con equidad, objetividad y aportar al desarrollo de nuestros colaboradores para consolidar equipos de alto desempeño. Este es un proceso anual que tiene tres fases: definición de objetivos, seguimiento y valoración y se realiza para el 100% de los colaboradores.
- Valoración 360: herramienta de valoración para líderes que se realiza cada dos años y que nos permite identificar avances en el desarrollo de las habilidades blandas que requieren los líderes en Porvenir y definir planes de acción para su Plan de Desarrollo Individual, los cuales se gestionan con el acompañamiento de las Business Partner y/o programas de coaching ejecutivo.

b. Rutas de Aprendizaje: metodología que permite fortalecer la cultura de auto desarrollo, permitiendo a cada persona priorizar de una oferta formativa los aspectos que considera más relevantes en su desarrollo.



3. **Priorizamos:** como resultado de las etapas anteriores y teniendo en cuenta los retos del negocio priorizamos los focos de desarrollo.

4. **Desarrollamos:** el Modelo de Gestión del Talento suma esfuerzos con Universidad Porvenir para crear un ecosistema que desarrolla las capacidades que requiere nuestra gente, basado en dos premisas:

- a. Modelo de Aprendizaje: Inspirado en el modelo 70 – 20 – 10 del Instituto Europeo, en Porvenir definimos el modelo 50 - 20 - 30 que busca fortalecer el aprendizaje colaborativo en distintos entornos.

Esta metodología nos ha permitido, siguiendo el modelo de McKinsey definido para el Grupo Aval, contar con un Mapa de Talento de líderes con tres entregables claves que permiten a la alta dirección tomar decisiones sobre la gestión de los líderes y los equipos de la Compañía. Estos son:

1. Catalogación en el mapa de talento McKinsey de los líderes en la matriz estilo 9 boxes con dos ejes: potencial y desempeño.
2. Mapa de sucesores de los cargos claves, que se convierte en una herramienta no solo de desarrollo sino de planeación del talento.
3. Mapa de altos potenciales: en dos categorías, permite focalizar el desarrollo en el talento clave con miras a su desempeño actual y potencial desarrollo.

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral	2023
Número total de horas de formación	84.535
Promedio de horas de formación por empleado	41,52
Número de horas de formación por género (femenino)	50.398
Número de horas de formación por género (masculino)	34.137
Promedio de horas de formación por género (femenino)	40,74
Promedio de horas de formación por género (masculino)	42,72
Número de horas de formación Ejecutivos	190
Promedio de horas de formación Ejecutivos	23,8
Número de horas de formación Gerencial	1.277
Promedio de horas de formación Gerencial	51,1
Número de horas de formación Directivo	5.311
Promedio de horas de formación Directivo	69
Número de horas de formación Especialistas	4.083
Promedio de horas de formación Especialistas	51
Número de horas de formación Otros niveles	73.674
Promedio de horas de formación Otros niveles	39,9
Número de empleados que han recibido formación en el año	2.036
Porcentaje de empleados que han recibido formación en el año	99,6

**Monto total invertido en la formación de colaboradores 2023.**

(PROSOL04)

**\$2.521.446.335**

Cobertura 99,6% compañía

**Plan Carrera**

(PROSOL03)

Porvenir se compromete activamente en fomentar el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de un sólido plan de carrera. Este plan se enfoca en brindar oportunidades de ascenso mediante la identificación de talento actual de la compañía y la promoción de candidatos internos para vacantes disponibles. De esta manera, la organización responde de manera proactiva a las aspiraciones de sus colaboradores, creando un ambiente que promueve el crecimiento y la realización profesional dentro de la compañía.

**Total promociones natural /ascensos en jerarquía directa: 109 colaboradores**



**Bienestar y beneficios**

(401-2) (401-3)

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

- Reconocimiento de antigüedad por quinquenios.
- Seguro de vida y accidentes personales por doce salarios mensuales.
- Prima Extralegal (Antigüedad del colaborador mínima de 1 año).
- Auxilio para gastos de Notariado, Registro y/o Beneficencia (Antigüedad del colaborador mínima de 2 años).
- Auxilio Educativo de Pregrado (Antigüedad del colaborador mínima de 1 año).
- Auxilio Educativo de Postgrado (Antigüedad del colaborador mínima de 2 años).
- Auxilio por Nacimiento o Adopción de hijos (Antigüedad del colaborador mínima de 1 año).
- Plan de Ahorro Mutuo

Adicionalmente, ofrecemos diferentes espacios e iniciativas que complementan este Plan:

- Salas de Bienestar.
- Salas de Lactancia.
- Gimnasio interno.
- Zona de bicicletas.
- Zona Wifi.
- Actividades recreo deportivas.
- Tarde libre de cumpleaños, miércoles santo y 24 de diciembre y el día completo el 31 de diciembre.
- Celebración de fechas especiales: Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Fuerza de Ventas, Día de la Familia, Semana del Servicio, Vacaciones Recreativas para los hijos de los Colaboradores, Celebraciones de Antigüedad, Celebración de la Navidad olas Fiestas de Fin de Año.
- Jornadas de Salud
- Convenios con Cajas de Compensación.
- Fesap - Fondo de Empleados



Reincorporación al trabajo luego de licencia de maternidad o paternidad, desglosado por género	Hombres	Mujeres
Empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad	0	3
Empleados que disfrutaron de baja por maternidad o paternidad	11	32
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad o paternidad	11	32
Empleados que continúan en la organización luego de 12 meses de haber finalizado su baja por maternidad o paternidad	10	24
Tasa de regreso al trabajo	100	100
Tasa de retención	91	75



## Salud y seguridad en el trabajo

(403-9) (403-10)

Durante el 2023 se adelantó toda la gestión correspondiente a la atención de las medidas procedentes para brindar seguridad y salud de nuestros Colaboradores.

En septiembre realizamos Mes de la Salud, llevándose a cabo la práctica de los exámenes médicos ocupacionales de todos nuestros Colaboradores y adelantándose más de 30 actividades de promoción y prevención de la salud física y psicológica.

Contamos con un profesional de la salud, quien se encarga de adelantar la atención médica de todos nuestros Colaboradores, con quien se evalúa las condiciones médicas y de salud de cada uno de ellos.

Por último, trabajamos en el programa “Relaciones Laborales a tu mano”, con el cual se procura llegar al 100% de las áreas de la Compañía con temas que permitan facilitar el manejo de las relaciones laborales al interior de cada dependencia y acorde a las necesidades individuales de cada una de ellas.

Lesiones por accidente laboral - Colaboradores	2022	2023
Total horas trabajadas	6.417.650	5.401.400
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Lesiones por accidente laboral registrable	38	50
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable	592%	926%

**Los principales peligros que pueden presentar un riesgo de lesión laboral para nuestros colaboradores son: Peligro público, biomecánico y locativo.**

Mediante metodología GTC45 identificamos los peligros, hacemos evaluación y valoración de riesgos y realizamos investigación de los accidentes de trabajo presentados.

Como medidas tomadas para eliminar los peligros detectados y minimizar riesgos de materialización de los mismos, implementamos el programa de prevención contra caídas para el personal del área comercial quien es el área con mayor participación en la accidentalidad. Además, desarrollamos planes de acción propuestos en las investigaciones de accidentes de trabajo que se presentan

Dolencias y enfermedades laborales - Colaboradores	2022	2023
Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0
Casos de dolencias o enfermedades laborales	3	0

Los principales tipos de dolencias o enfermedades laborales registrados en nuestros colaboradores son síndrome del túnel del carpo y desradicular 15 11



## 11.3 Hitos y resultados 2023

### Desarrollo del talento

#### 1. Atracción de talento:

- **Semilleros de Talento:** esta iniciativa busca impulsar la formación del talento idóneo de acuerdo con las necesidades de la Compañía, con el fin de que puedan cubrir las vacantes del negocio en primera medida y con esto optimizar nuestro proceso de selección y estar preparados para el dinamismo del mercado laboral. Hemos creado semilleros en las áreas core del Negocio en tecnología, inversiones y comercial.
- **Prácticas profesionales:** continuamos llevando a cabo dos eventos semestrales enfocados al talento joven, estos son el *Open Day* y el *Open Breakfast*, el objetivo de estos eventos es acercar a nuevos talentos a la cultura de Porvenir y a las áreas donde pueden pertenecer. En el primer semestre del 2023 tuvimos aproximadamente 850 estudiantes inscritos, de los cuales 110 tuvieron la oportunidad de presentar proceso de selección y 30 fueron los seleccionados. En el segundo semestre realizamos nuevamente estos eventos con una postulación mucho mayor, ya que tuvimos 1.176 personas interesadas en formar parte de nuestra empresa y 116 candidatos en proceso de selección para elegir a 28 estudiantes.

- **Diversidad e Inclusión:** realizamos procesos de selección de personal desde un lineamiento que promueva la cultura de respeto a la diversidad y la inclusión, identificando talentos a partir de evaluaciones de competencias garantizando la igualdad de oportunidades laborales para grupos en situación de vulnerabilidad, evitando en lo posible los sesgos inconscientes con el fin de lograr una mayor equidad.

Proporcionamos igualdad de condiciones en nuestros procesos de atracción, selección y vinculación asegurando la equidad salarial sin discriminaciones de ninguna índole sustentado en nuestra declaración de diversidad e inclusión.

Implementamos el taller de sesgos inconscientes para nuestros líderes, con el fin de reducir los prejuicios en el proceso de selección y de esta manera elegir al candidato idóneo para el cargo.

- **Desde la Gestión del Cambio** durante el 2023 acompañamos 18 proyectos de la Compañía y más de cinco cambios estructurales que se dieron en diferentes Áreas, con resultados satisfactorios que se ven reflejados en los pulsos y las mediciones del NPS que se implementan con los Colaboradores impactados. A nivel global tuvimos un NPS de 90

## 2. Universidad Porvenir:

Uno de los principales hitos del 2023 fue Universidad Porvenir para Todos, una nueva plataforma de aprendizaje, que ahora incluye a toda la Comunidad Porvenir, familiares, proveedores y clientes. Actualmente contamos con una oferta de 44 cursos para nuestra comunidad y 127 cursos para nuestros colaboradores.

Las Escuelas de Formación de Universidad Porvenir contribuyeron de la siguiente manera al desarrollo de nuestro Equipo:

**Escuela de Liderazgo:** para definir la oferta de la Escuela de Liderazgo en el año 2023, partimos del análisis de los resultados de la valoración 360 del año 2022, que nos permitieron identificar las siguientes premisas claves:

- Contamos con un equipo de líderes maduro y con un muy buen nivel de desarrollo de sus habilidades de Liderazgo y un equipo de nuevos líderes con alto potencial.
- La especialidad de nuestro negocio hace que sean nuestros propios líderes quienes tienen el conocimiento y las habilidades requeridas por nuestra marca de liderazgo.
- El entorno económico y político del país hacen que sea prioridad trabajar en una capacidad clave: adaptación al cambio.

Teniendo en cuenta lo anterior se diseñaron los siguientes programas:

- **Mindset Porvenir:** un programa multi modal con *work shops*, cursos asincrónicos y un proyecto final, en el que buscamos dar las herramientas para liderar la innovación, gestionar la incertidumbre y movilizar el cambio. Este programa ha tenido la participación de 76 líderes con un NPS de 93 y terminará en febrero de 2024, con la certificación de Ubits.
- **Mentoring Porvenir:** buscando potenciar el desarrollo de las capacidades claves del negocio, encontramos en el *Mentoring* la metodología que nos permitía que un grupo de líderes consolidados (Mentores) aporten a los nuevos líderes (Mentees) desde su experiencia a través de generar espacios que busquen potenciar el desarrollo. Identificamos 20 duplas que con el acompañamiento del aliado Talengo están fortaleciendo sus competencias. Estos son nuestros primeros Mentores y Mentees, quienes seguirán aportando a nuestra gente y al negocio desde esta perspectiva.



De otra parte, nueve líderes identificados como altos potenciales están desarrollando programas de formación con entidades especializadas en temas de su interés y que son clave para el negocio.

Otro foco de gestión es el equipo de 25 futuros líderes (identificados como altos potenciales) que inició el Programa Integral de Dirección (PID) con ADEN, con un NPS de 90. También, un grupo de 22 Analistas con personal a cargo tuvieron un programa de formación en Habilidades de Liderazgo con la Escuela Digital Colsubsidio con un NPS de 100.

Dos grupos de nuevos y futuros líderes (38 Colaboradores) participaron en el programa de liderazgo de Porvenir, para alinearse al estilo de liderazgo de la Compañía. Este programa tuvo un NPS de 98.

**Escuela Digital y de Nuevas Tecnologías:** durante el 2023 nos enfocamos en fortalecer las habilidades de roles específicos dentro de los equipos ágiles creando una ruta formativa para los *Product Owners* de la Compañía. También nos enfocamos en desarrollar y nivelar los conocimientos básicos que nuestro público objetivo debe tener, razón por la cual se creó la Cartilla de Generalidades para los equipos del Área de Tecnología, la cual permitió entregar estos parámetros para el equipo



### 3. Cultura líder

En el 2023 buscamos dar un paso más en la apropiación de nuestra cultura organizacional, evolucionando de campañas de posicionamiento a dos elementos claves para su gestión:

actual, así como tener una nueva estrategia para el *onboarding* de los nuevos Colaboradores de esta Área. El tercer foco fue el desarrollo del Plan Carrera de la Gerencia de Soluciones TI y el desarrollo de la malla curricular virtual para el *onboarding* de los colaboradores que ingresan a las Comunidades de Porvenir.

1.200 colaboradores fueron impactados por la Escuela y las temáticas trabajadas fueron principalmente en el manejo de nuevas herramientas como Jira, herramientas de agilidad, Windows Server, Power BI, Ciberseguridad, ISO 20000, Linux, Python, Red Hat, RHCSA, Nube, Java y desarrollo Web.

**Escuela de Experiencia de Cliente:** enfocada en el desarrollo de competencias para brindar excelentes asesorías pensionales a nuestros clientes para que ellos tomen su mejor decisión pensional. Durante el 2023 ampliamos la cobertura de esta escuela logrando formar a nuestros Supernumerarios, Colaboradores que ingresan a las Áreas de Servicio al Cliente a cubrir vacantes generadas por ausentismos como vacaciones, licencias entre otras.

Con el programa de “Certificación Integral en Asesoría Pensional” y las “Actualizaciones en productos y procesos” cubrimos los más de 700 Colaboradores que hacen parte del Equipo de Servicio al Cliente y contribuimos al desarrollo de sus competencias que cada vez nos ayudan a mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

**Escuela de Asesoría y Ventas:** es un programa de formación enfocado en el desarrollo de nuestro Equipo Comercial, en el cual priorizamos el desarrollo de sus habilidades y competencias en la asesoría y venta de nuestros productos y servicios, para asesorar de manera responsable y ética a nuestros clientes potenciales. Durante el 2023 formamos a nuestros Colaboradores del área comercial así:

- Talleres *Team Building*: centrados en la integración y consolidación del equipo de trabajo, identificando la visión del equipo en el futuro y fomentando el proceso de confianza en nuestros líderes. Cubrimos a todos los 600 colaboradores del equipo comercial con un NPS de 92.
- Refuerzos de Multi productos y Multi portafolios: los Asesores aprendieron sobre los diferentes productos y portafolios que ofrece Porvenir, así como sus características y beneficios.
- Conocimiento sobre el proyecto de Reforma Pensional, para responder de manera asertiva en las diferentes consultas que realizan los clientes.
- Actualización en los sistemas de riesgo de la Compañía con un énfasis especial en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para garantizar la entrega de nuestros productos con altos estándares de calidad.

- Plan Padrino para el equipo de Pensiones Obligatorias y Pensiones Voluntarias: programa que los mantiene actualizados sobre los mercados financieros y las rentabilidades que se han generado en los diferentes portafolios.
- Herramientas para el cambio: un programa cuyo objetivo buscaba preparar a los Asesores para el cambio permanente que se produce en los entornos laborales y personales.
- Trabajo en equipo y redes colaborativas: un programa que entregó herramientas clave para desarrollar habilidades y competencias necesarias para trabajar de manera efectiva en equipo y colaboración con otros.
- Ética Comercial: un programa que realizamos todos los años y que busca fortalecer la ética y el comportamiento responsable de nuestros asesores con nuestros afiliados y en el lugar de trabajo.
- Actualización Tributaria: en este programa se proporcionaron conocimientos y habilidades necesarias para actualizarse y cumplir con las leyes y regulaciones tributarias vigentes.

- La medición del Índice de Percepción Cultural de la Compañía, que nos permitiera identificar aquellos comportamientos claves a reforzar y algunas oportunidades a trabajar. Esta medición fue realizada por la firma Peoples Voice a fin de garantizar la objetividad y transparencia del ejercicio. Con una participación del 94% de los Colaboradores de la Compañía, obtuvimos un resultado global de 89, el cual nos posiciona en una escala de “muy satisfactorio”. Esta medición nos permitió identificar atributos, Áreas y poblaciones claves a trabajar, convirtiéndose en una línea base sobre la cual definir planes de trabajo para el 2024.
- Bajo el concepto “Ser un equipo Líder nos mueve más”, reconocimos a 50 colaboradores destacados en los distintos Principios Rectores, postulados por los Vicepresidentes, con comunicaciones a toda la Compañía en las que nos contaron cómo viven cada Principio en su día a día, convirtiéndose en referentes a seguir.
- Para el fortalecimiento de los *skills* de liderazgo en el 2023 acompañamos al 96% de los líderes que definieron su PDI en su implementación a través de reunión con la Business Partner y el envío de lecturas y sugerencias de actividades, buscando fomentar la cultura de Auto desarrollo. También, realizamos el ejercicio de Valoración 360 para un Equipo de 18 nuevos Líderes, quienes están definiendo su PDI.

Igualmente, para lograr el desarrollo de estas competencias contamos con diferentes estrategias:

- Plataformas de aprendizaje como Ubits, Udemy, Crehana, O'Reilly y nuestra nueva y potente Universidad Porvenir que cuentan con una gran oferta de formaciones virtuales.
- Las Escuelas de Formación que se focalizan en el desarrollo de las competencias técnicas.
- Experiencias de aprendizaje a la medida que permiten traer proveedores externos que construyen programas alineados tanto a la necesidad como a la realidad de Porvenir.
- Laboratorios y espacios de conversación, co-construcción y experimentación para la aplicación de los conocimientos.

El 95% de nuestros colaboradores realizaron más de 21 créditos de estudio en sus Rutas de Aprendizaje que corresponde a más de 40 horas de formación per cápita.

#### 4. Marca Empleadora

Continuamos consolidando nuestra iniciativa de Marca Empleadora cuyo objetivo es crear una imagen positiva y atractiva de Porvenir como empleador, destacando los valores, cultura y oportunidades de desarrollo con el fin de atraer candidatos calificados y fidelizar a nuestros Colaboradores actuales.



Las principales iniciativas en las que trabajamos son las siguientes:

Oferta de Valor: realizamos el lanzamiento de nuestra oferta de valor a nivel interno en donde nos posicionamos como una marca con propósito que inspira a todos nuestros Colaboradores y fomentamos el sentido de orgullo.

Los pilares de la oferta de valor son:

- Marca con propósito
- Contribución sostenible
- Cultura Porvenir
- Formación y crecimiento
- Ambiente laboral
- Ética, diversidad e inclusión

#### Excelencia operacional

Durante el 2023 impulsamos entregables en múltiples dimensiones que fortalecieron las dinámicas de operación e innovación en Porvenir, un mapa general que agrupa en la historia reciente los hitos alcanzados durante el año permite declarar entre otros los siguientes atributos que describen fortalezas de Porvenir.

- **Tenemos el mejor modelo de excelencia operacional de Iberoamérica – Premio Iberoamericano de la Calidad – Trayectoria Excelente 2023.**

Un premio otorgado por FUNDIBEQ y el gobierno de República Dominicana en representación de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Porvenir es la primera empresa colombiana y la quinta de Iberoamérica en lograr este galardón.

- Hemos mantenido la certificación en Gestión de Calidad por 20 años y cumplimos más de 5 años sin hallazgos de impacto. Reconocimiento como afiliado durante dos décadas otorgado por Icontec 2023, 3 sistemas de gestión implementados, invitados como caso de éxito a la Semana de la Calidad Perú 2023.

- La madurez del modelo de excelencia operacional ha permitido que los equipos directamente puedan revisar sus procesos y con ello visualizar oportunidades de mejora, en particular están surgiendo múltiples iniciativas que buscan apalancar con nuevas tecnologías esas capacidades operativas, viene creciendo un apetito hacia la incorporación de capacidades como inteligencia artificial, generando una exploración desgobernada que puede terminar en una aproximación no tan eficiente hacia su adopción, este año estamos buscando consolidar desde los centros de excelencia de Automatización y de Datos y Analítica esta exploración y la definición de las arquitecturas que habiliten de una manera organizada las rutas de implementación y escalamiento.

- En los últimos 12 meses se han abordado retos identificados a partir del análisis contextual de I+D, dentro de los cuales se resaltan los resultados en Justicia Digital con aumentos de productividad de más del 100%, reducciones de tiempos de ciclo de proceso de -17% y reducciones de inventarios del 87%, además en Solicitudes & Quejas con reducciones de demanda por errores en 10% y aumentos de capacidad en 15%, Abastecimiento donde se ha logrado reducir en 66% los tiempos de ciclo de algunas compras y *onboarding* de colaboradores a la compañía que ha generado el equivalente a 55 personas al año más de tiempo de productividad al reducir los tiempos de reemplazo de vacantes, entre otros, además de soluciones digitales como 26 robots y servicios habilitadores como la validación de identidad costo-eficiente.



11.4

# Metas



## Desarrollo del talento

### A corto plazo (0 a 2 años):

- La definición e implementación de un modelo de *Work Force Planning* para los cargos críticos (Talento Digital) se convierte en una prioridad para este año, pues permitirá establecer estrategias de retención y programas de *upskilling - reskilling*, contribuyendo así a mantener y desarrollar de las capacidades que requiere el negocio.
- Nuestra meta es divulgar e implementar nuestro nuevo modelo de gestión del conocimiento el cual nos permitirá potenciar la colaboración, facilitar el intercambio de ideas y experiencias, y optimizar la captura y distribución de conocimiento relevante para la Compañía. Con este enfoque, buscamos fortalecer la toma de decisiones, fomentar la innovación y elevar la eficiencia operativa, asegurando así un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva.
- Nuevo Plan de Beneficios de la Compañía: renovación del portafolio para seguir brindando una mejor calidad de vida a nuestros Colaboradores y sus familias.
- Capacitar a líderes y colaboradores en temas de Diversidad e Inclusión en el proceso de selección: Sesgos inconscientes, personas con discapacidad y género.

- Realizar dos procesos de selección al mes con hojas de vida a ciegas con el fin de reducir los sesgos inconscientes.
- Realizar dos talleres de empleabilidad al año en Fundaciones que apalanquen la inclusión.
- Posicionar nuestro employee journey map, para que todos los colaboradores vivan los Momentos de Verdad de manera significativa y auténtica a través de la campaña “Momentos Match”.
- Desarrollar estrategias que reflejen nuestra cultura organizacional y promuevan el reconocimiento de nuestra marca entre los candidatos de los procesos de selección.
- Rutas de Aprendizaje: Implementar el Plan de Desarrollo Individual - PDI para el 100% de nuestros colaboradores.
- Competencia de Inglés: ampliar la cobertura del programa de bilingüismo para el 100% de nuestros colaboradores
- Cobertura Universidad Porvenir para todos: impactar de manera positiva a 5.000 personas de nuestros públicos de interés, es decir, familiares, proveedores y clientes.
- Embajadores del sistema pensional: fortalecer el conocimiento de nuestros productos, servicios y los cambios que propone el proyecto de Reforma Pensional, en caso de ser aprobada.

### A mediano Plazo (3 a 5 años):

- Promover una cultura de Diversidad e Inclusión entre los líderes, lo cual permitirá llevar a cabo procesos de selección libres de sesgos, asegurando así la contratación del mejor talento basado en habilidades y competencias.
- Rutas de Aprendizaje: lograr cada año que el 90% de nuestros colaboradores fortalezca/mejore las tres competencias más relevantes de su rol.
- Competencia de Inglés: lograr que nuestros colaboradores mejoren su nivel de inglés por encima de A2.
- Cobertura Universidad Porvenir para todos: impactar de manera positiva a 7.000 personas de nuestros públicos de interés, es decir, familiares, proveedores y clientes.
- Embajadores en inversiones Porvenir: fortalecer el conocimiento sobre nuestra oferta en inversiones para los clientes.
- Implementar el nuevo modelo de gestión del conocimiento en el 75% de las áreas de la Compañía.

### A largo Plazo (6 años o más):

- Cobertura Universidad Porvenir para todos: impactar de manera positiva a 10.000 personas de nuestros públicos de interés, es decir, familiares, proveedores y clientes.
- Embajador integral Porvenir: conoce, entiende y está en capacidad de brindar orientación de manera integral sobre toda nuestra oferta de valor a clientes.

## Excelencia operacional

### A corto plazo (0 a 2 años):

- Diseñar un modelo de desarrollo que permita reducir el ciclo de generación de soluciones de tecnología.
- Evolucionar nuestra cultura de innovación a través de prácticas de LEAN KATA
- Iniciar procesos de automatizaciones ligeras que mejoren los resultados de excelencia operacional a través de personas de negocio con capacidades de autoservicio en herramientas low code y no code.

### A mediano Plazo (3 a 5 años):

- Consolidar una estrategia de automatización con capacidades escalables a través de *citizen developers* en las áreas de negocio.
- Habilitar la operación de Porvenir para el nuevo contexto normativo que se derive de la probable Reforma Pensional
- Escalar las capacidades operativas de Porvenir a partir de la incorporación de tecnologías emergentes como inteligencia artificial.

### A largo Plazo (6 años o más) :

- Contener el crecimiento de la estructura de costos de la operación por debajo del IPC.
- Escalar la capa de automatización de los procesos por encima del 80%.
- Establecer flujos operativos automatizados de manera integrada con proveedores y terceros.

# 12

## Desarrollo Social



En Porvenir trabajamos día a día por ser agentes de cambio positivo en la calidad de vida de los colombianos. Con este fin, hemos desarrollado una serie de proyectos que no solo fortalecen la seguridad financiera de nuestros afiliados, sino que también contribuyen al desarrollo integral de nuestra sociedad. Destacamos nuestro enfoque en la educación financiera como herramienta clave para el empoderamiento en la toma de decisiones financieras informadas. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el apoyo al deporte como vehículo para la salud y el bienestar. Además, promovemos activamente la inclusión y el cuidado del adulto mayor en todas nuestras iniciativas de responsabilidad con la sociedad.

### Así lo gestionamos (3-3)

Nuestra gestión gira en torno a proyectos de responsabilidad social de alto impacto para las sociedad, nuestros fotos de acción se articulan mediante cuatro iniciativas principales: Educación Financiera, Apoyo al Deporte, Inclusión al Adulto Mayor y la promoción de servicios incluyentes para todos nuestros usuarios.



## Educación financiera

Como la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías líder en Colombia tenemos un compromiso directo y transversal con la educación financiera. Es por eso, que desde 2019 hemos liderado el programa **Academia del Ahorro Porvenir**, consolidado con la firme convicción de lograr el propósito superior de acompañar y brindar herramientas para que los colombianos tomen mejores decisiones para su futuro pensional y tengan un bienestar financiero. En este programa desarrollamos distintas iniciativas que promueven el aprendizaje y el conocimiento sobre ahorro, pensión, metas y finanzas.

### Así lo gestionamos (3-3)

Teniendo en cuenta el marco normativo, el apoyo a las políticas públicas en materia de educación económica y financiera, así como la contribución a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 de Fin de la pobreza y 4 de Educación de calidad, los **focos estratégicos** que estructuramos en nuestro **Ecosistema de Academia del Ahorro Porvenir para 2023**, son:



#### Ahorro y finanzas:

Generamos contenidos de finanzas personales, familiares y ahorro con propósito, los cuales tenemos dispuestos en nuestro blog de Academia del Ahorro.



#### Ahorro y sociedad:

Generamos impacto acercándonos con diferentes poblaciones a nivel nacional bajo el propósito de fomentar la inclusión financiera y mejora en las metodologías de enseñanza en educación financiera. Contamos con estrategias como: Clases Radiales en Zonas Rurales, Torneo El Futuro es Ahorra, entre otros.



#### Conocimiento pensional y de cesantías:

Estamos comprometidos en educar a nuestros afiliados y colombianos sobre el conocimiento de nuestros productos y así aportar a lo que deben tener en cuenta en la planeación para el cumplimiento de sus metas. Contamos con aliados para llevar a cabo los proyectos e iniciativas como la Superintendencia Financiera en los proyectos e iniciativas de inclusión y educación financiera, para adaptar y evolucionar nuestros módulos de trabajo.



#### Entendimiento Proyecto Reforma Pensional:

A través de acciones publicitarias con alcance masivo nos hemos enfocado en educar a los colombianos sobre el Sistema Pensional y sobre cómo la propuesta de Reforma Pensional aporta a la situación de Colombia y los puntos que deben ser revisados con más detalle.

### Hitos y resultados 2023 (PROSOL07)

Teniendo en cuenta cada uno de los Focos Estratégicos de nuestro Ecosistema de Academia del Ahorro para 2023, destacamos los siguientes resultados obtenidos a través de los habilitadores:

#### • Ahorro y finanzas:

- A través de nuestro ecosistema de Educación Financiera y sus cuatro focos de acción hemos logrado un alcance mayor a **2.781.047 personas**, a través de artículos, videos, episodios de podcast y herramientas didácticas que le permitan a los consumidores financieros aplicar los conceptos de forma más fácil y tomar decisiones en pro de lograr su bienestar financiero.
- Impulsamos nuestro micrositio [www.academiadelahorroporvenir.com](http://www.academiadelahorroporvenir.com) como una herramienta de consulta permanente en temas de educación, logrando incrementar en un 10,7% el *engaged session* frente al año anterior.

#### • Ahorro y sociedad: (413-1) (PROSOL08)

- Clases Radiales en Zonas Rurales: Por cuarto año, entendiendo la importancia de la educación en los niños, niñas y jóvenes, desarrollamos el proyecto de clases radiales en zonas rurales, en donde hemos impulsado desde 2.020 el ahorro en los hogares del campo colombiano, desarrollando



consciencia y educación de calidad sobre finanzas personales, ahorro, manejo y administración del dinero, y emprendimiento.

En 2023 llegamos a 7.000 niños, niñas, adolescentes y sus familias, al igual que 500 docentes en 7 departamentos: La Guajira, Atlántico, Cesar, Magdalena, Santander, Tolima y Nariño y a 350.000 oyentes de emisoras a nivel nacional.

**En 2023 obtuvimos el Sello de Calidad en la categoría territorios otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia.** Este sello ratifica nuestro compromiso con la educación financiera en Colombia y nos invita a seguir robusteciendo nuestro programa, contenido y herramientas, para así avanzar en el compromiso de trabajar por el bienestar financiero de los afiliados, de sus familias y de Colombia, con miras a la consolidación de sus metas de ahorro.

- **Global Money Week:** Nos unimos por quinto años consecutivo a la celebración mundial para la promoción la educación financiera de los niños, niñas y jóvenes en todo el mundo llevando conocimiento financiero a 2.500 estudiantes de colegios distritales ubicados en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.
- **Torneo El Futuro es Ahorra:** A partir de nuestra metodología educativa y divertida, a través de nuestro juego de mesa llamado “El Futuro es Ahorra” logramos llegar a 12 colegios de Medellín, Cali y Bogotá, con el propósito de fomentar de manera divertida el aprendizaje de hábitos de ahorro, gasto y el ahorro en pensiones y cesantías para el cumplimiento de metas en el marco de la celebración del mes de ahorro.

(PROSOL09) Logramos impactar a más de 5.031 niños, niñas y adolescentes.

• **Conocimiento pensional y de cesantías:**

- Teniendo en cuenta los lineamientos de la Circular 024 creamos y actualizamos el contenido pedagógico que explica la importancia del seguimiento de la cuenta pensional a través de herramientas como el extracto, historia laboral y la disposición de conocer y entender las diferencias entre regímenes.
- A través del material de videos logramos 924 mil visualizaciones y 2.916.530 impactos a través de los boletines creados con el objetivo de educar a los afiliados.
- En equipo con Asofondos hemos realizado despliegue de las campañas, alcanzando más de 190.000 visualizaciones de contenido pedagógico a través de nuestras Redes Sociales.
- Por tercer año continuamos con nuestra estrategia de educación a través del extracto pensional y el video personalizado con el resumen del extracto de pensión obligatoria, buscando dar claridad y educar a los afiliados sobre el entendimiento de su cuenta pensional y la importancia de realizar seguimiento a través de las herramientas que tenemos dispuestas para ello. Con esta iniciativa hemos logrado impactar a los 11 millones de afiliados de forma trimestral, educándolos. Siendo el primer fondo de pensiones con el video personalizado con el resumen del extracto pensional.

• **Entendimiento Proyecto Reforma Pensional:**

- Con nuestra estrategia de Porvenir te Responde, construimos contenido a través de videos que responden las dudas de nuestros afiliados y colombianos en general, con ello hemos logrado más de 5 millones de visualizaciones en total.

# Metas



**A corto plazo (0 a 2 años):**

- Lograr un 10% más de cobertura en nuestro programa de Clases Radiales en Zonas Rurales para llegar a aquellos niños, niñas, adolescentes y sus familias que no tienen fácil acceso a internet.
- Incrementar el alcance en un 10% de nuestro juego de mesa “El Futuro es Ahorra” para que más estudiantes aprendan sobre conceptos de ahorro de forma divertida.

## Apoyo al deporte

Llevamos más de 20 años consolidamos nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva “La Nación del Atletismo Porvenir” con el objetivo de aportar a la salud y bienestar de los colombianos a través de la promoción de la salud y el bienestar que genera una vida activa a través del deporte. Elegimos el atletismo por la disciplina deportiva más incluyente en la actualidad, ya que solo se necesita el ánimo y la voluntad para correr.

### Así lo gestionamos (3-3)

Hoy Porvenir es una de las más entidades más reconocidas en el país por su apoyo al deporte, especialmente por su compromiso con el atletismo nacional, esto se ha dado a partir del apoyo de las carreras, maratones y la creación un equipo de atletas elite. Además, esta iniciativa es un programa bandera por su aporte a la sociedad al involucrar de manera activa a nuestros colaboradores, afiliados y proveedores.

Adicionalmente, en el marco de esta iniciativa también buscamos involucrar y motivar a los colombianos para que se conviertan en agentes de cambio, apoyando una causa medioambiental.

Por eso, desde 2017 venimos reforestando por medio de sembratones en diferentes territorios del país en parques nacionales naturales de Colombia. Es decir que esta causa se convierte en el propósito de los atletas en las distintas carreras nacionales y regionales que patrocinamos, porque con sus kilómetros recorridos se convierten en vida para el ecosistema terrestre de nuestro planeta, lo cual ayuda a mejorar nuestro aire y por consiguiente la salud de todos sus habitantes.



### Hitos y resultados 2023

A hoy hemos logrado apoyar a más de 900.000 atletas corriendo en la Media Maratón de Bogotá, carrera insignia del atletismo en Colombia que venimos patrocinando hace más de 20 años.

Durante la jornada de Media Maratón de Bogotá, contamos con la presencia de 4 atletas del Equipo Porvenir. Angie Orjuela que ocupó el 3 lugar en el podio de la modalidad 21K y Angie Nocua obtuvo la primera posición en la categoría de 10 kilómetros, unos logros que nos llena de orgullo.

Apoyamos carreras nacionales y regionales de alta importancia en el país, como:

- Corredores media maratón de Bogotá: +40.000 atletas de 50 países de todo el mundo.
- Corredores de media maratón de Bucaramanga: +50.000 atletas

Somos los patrocinadores oficiales del Equipo Porvenir y este año:

- Apoyamos a 10 atletas élite.
- Logramos una valorización Free Press de: \$4.918.829 millones de pesos.
- Dentro de los logros de nuestros atletas este año alcanzaron 1 medalla de oro, 1 medallas de plata y 4 medallas de bronce durante el Ciclo Olímpico 2022-2024 de cara a los Juegos Olímpicos de París 2024.

También contamos con una comunidad digital en nuestras redes sociales donde incentivamos este deporte, así como damos recomendaciones para tener en cuenta a la hora de correr.

- Comunidad digital en Facebook: +46.500 seguidores



# Metas



## A corto plazo (0 a 2 años):

En 2024 nuestro compromiso con el atletismo y el bienestar de los colombianos seguirá intacto para que juntos sigamos corriendo por nuevos propósitos. Tenemos el objetivo de llegar con nuestro programa de la Nación del Atletismo a +80.000 corredores, incentivando el patrocinio de más carreras regionales en el país.

## Inclusión al Adulto Mayor

Como Fondo de Pensiones tenemos la responsabilidad de estar monitoreando el pulso de las personas mayores en el país; de conocer sus expectativas, inquietudes, prioridades en cada contexto. Por eso, desde hace cuatro años hemos adelantado diferentes estudios que nos han permitido acercarnos a las realidades de los adultos mayores, identificar aspectos relevantes de su entorno y lo que necesitan para seguir siendo productivos, permitiéndonos poner en marcha iniciativas que, a través de la formación especializada, potencien sus ideas de negocio y permitan su independencia financiera.

En 2019 creamos el Primer Observatorio para el Emprendimiento y la Empleabilidad del Adulto Mayor, el cual es hoy el principal centro de análisis y conocimiento del adulto mayor en América Latina con foco en emprendimiento y empleabilidad.

## Así lo gestionamos

(3-3)

Para llevar a cabo nuestro programa de inclusión al adulto mayor tenemos dispuesta una ruta estratégica planteada sobre tres pilares de acciones: Investigación, Emprendimiento Silver y Apoyo a la Empleabilidad.

- **Investigación:** buscamos conocer las principales dinámicas proactivas del adulto mayor soportadas en cifras y estadísticas. Estos datos son aportados por el equipo de investigación de la Universidad del Rosario, quienes a través de un trabajo minucioso nos entregan estos datos como insumos para construir planes y proyectos enfocados en este segmento, así como también datos relevantes para dar a conocer a la opinión pública espacios de diálogo.



› En 2023, el estudio ‘Desafíos y Oportunidades de empleo y emprendimiento de los adultos mayores’ que monitorea las dinámicas de este segmento de la población reveló que un 42% de los pensionados del país ve en el emprendimiento una oportunidad para la independencia financiera. Además, al analizar un número significativo de empresas de diversos sectores identificó que el 60% de estas tiene interés en adelantar programas para la empleabilidad senior lo que es una oportunidad para impulsar estrategia de inclusión productiva.

• **Emprendimiento:** este pilar se concibe como un ecosistema virtual para la formación, incubación de ideas y la aceleración de proyectos. Durante 2023, el Programa de Formación en Emprendimiento Senior, proporcionó las herramientas necesarias para materializar las iniciativas de negocio logrando beneficiar a más 600 adultos mayores y desarrollar 243 emprendimientos que contribuyen al tejido empresarial colombiano.

• **Empleabilidad:** Mediante este pilar Buscamos apoyar a nuestros afiliados próximos a pensionarse en la consecución de las semanas faltantes para el logro pensional, conectándolos con ofertas de empleo afines al segmento. Para ello trabajamos en la construcción de alianzas que nos permitan insertar al adulto mayor al mercado laboral.

### Hitos y resultados 2023

**Investigación:** Realizamos investigaciones en 4 líneas relacionadas con las problemáticas socioeconómicas y de productividad, así:

- Calidad de vida.
- Problemáticas socioeconómicas.
- Brechas de emprendimiento segmento senior
- Brechas de empleabilidad segmento senior.

**Emprendimiento:** Mediante el Observatorio hemos apoyado a numerosas personas mayores de 60 años, no solo a través del programa de formación que tenemos dispuestos con la Universidad, sino también con otras iniciativas que tienen como objetivo mantener al adulto mayor activo, ya sea en actividades productivas o en la incorporación de habilidades digitales a su conocimiento.

Los principales resultados obtenidos son:

(PROSOL10)

- Más de 9.000 adultos mayores fueron capacitados en 4 espacios de formación a través del programa Emprendedores Digitales Porvenir y el Reto 21 en temas como: emprendimiento, definición y desarrollo de idea de negocio y creación de marca.
- Realizamos la 1ª feria de emprendimiento para el pensionado en la cual se desarrollaron 26 emprendimientos de negocio y vida.



## Metas

### A corto plazo (0 a 2 años):

- Realizar una investigación multisectorial con foco en el impacto del emprendimiento senior como motor de desarrollo regional, conectando estos datos con los beneficios de la empleabilidad senior para las empresas en Colombia.
- Desarrollar un ecosistema virtual de formación para la incubación de negocios senior.
- Apoyar a nuestros afiliados próximos a pensionarse en la consecución de las semanas faltantes para el logro pensional, conectándolos con ofertas de empleo afines al segmento y perfil laboral:
- Reconocer a los empresarios sus esfuerzos por incluir al adulto mayor en su condena de valor, ya sea en su planta de empleados, como proveedores o facilitando servicios enfocados en esta población.



## Servicios incluyentes

Desde Porvenir hemos diseñado una estrategia de atención inclusiva a nuestros clientes con la que buscamos impactar de forma positiva a nuestra población en situación de discapacidad y sexualmente diversa superando las barreras de comunicación y movilidad.

### Así lo gestionamos

(3-3)

Nuestra estrategia se basa en cuatro frentes, así:

#### • Frente físico:

- Aseguramos que el 100% de las oficinas cuenten con fácil acceso a las instalaciones incluyendo rampas para silla de ruedas de personas con movilidad reducida
- Incluimos en nuestras oficinas Villavicencio y Pereira plataformas elevadoras logrando que nuestros clientes con movilidad reducida puedan acceder a las plantas altas del lugar.
- Dispusimos sillas de ruedas en aquellas oficinas Porvenir con alto volumen de clientes con discapacidad y de esta forma facilitar el desplazamiento de ellos en la oficina.

#### • Canales digitales:

- Implementamos la norma técnica NTC 5854 donde obtuvimos el nivel AA de accesibilidad y lenguaje de señas para el portal web [www.porvenir.com](http://www.porvenir.com). com construido sobre la plataforma de experiencia digital liferay.

- Esta implementación permitió que el portal web cuente con ciertas funcionalidades que apoyan la experiencia para usuarios con discapacidad, cómo: vista de alto contraste, lenguaje de señas en los menús, vista en blanco y negro, funcionamiento en lectores de pantalla, conversión de texto a audio, navegación por tab, entre otras funcionalidades.

#### • Canales asistidos:

- Contamos con el apoyo de uno de los funcionarios de cada oficina quien desempeña el rol de vigía acompañando al afiliado a la sala de espera, consultando su solicitud puntual asignando un turno y previendo que su atención sea prioritaria.
- Contamos con una “Voz Guía” en nuestros puntos digitales de autoservicio ubicado en las oficinas Porvenir, esto para orientación de los clientes que requieran sus servicios.

- Incluimos en el contenido que se muestra en las pantallas de nuestras oficinas un video en los que brindamos información sobre asesoría pensional con el apoyo de interprete de señas.
- Contamos con Cartillas en braille en donde brindamos información sobre el trámite pensional (vejez, invalidez, fallecimiento, herederos, auxilio funerario) y trámite de retiro de cesantía.
- Brindamos asesorías en lengua de señas a los afiliados con discapacidad auditiva a través de la herramienta “Servir”. Contamos con 36 tabletas distribuidas estratégicamente en nuestras regionales para prestar este importante servicio.
- En la inducción especializada para los colaboradores nuevos de oficinas contamos con un módulo de formación para la atención en lenguaje de señas, al igual que realizamos refuerzos constantes a través de nuestro buzón interno “Al día con el conocimiento”.



- Nuestras oficinas a nivel nacional cuentan con señalética en lenguaje de señas y braille punto con esta señal le damos la bienvenida a la oficina y le informamos que contamos con el servicio de intérprete.
- Nos preocupamos por hacer una debida identificación de la población: al atender un afiliado en situación de discapacidad referenciamos en nuestro sistema interno su atención con el fin de que sea identificado desde el canal y se puede aplicar la estrategia de atención prioritaria. Adicionalmente, una vez identificamos la discapacidad de nuestro cliente y, mediante nuestra línea de servicio al cliente, migramos al canal ideal de acuerdo a la condición del afiliado.

#### • Comunidad diversa:

- Contamos con un protocolo para la atención de los clientes sexualmente diversos, promoviendo espacios libres de discriminación al interior de nuestras oficinas. Recurrentemente compartimos tips y comportamientos incluyentes para adoptar por parte de nuestros colaboradores.
- Contamos con la certificación Friendly Biz proporcionada por la cámara de comercio LGBTIQ+.
- Para los nuevos colaboradores, disponemos del curso para la atención de la población sexualmente diversa el cual es obligatorio dentro de la formación especializada que brinda la compañía.



# Metas

## A corto plazo (0 a 2 años):

- Política empresarial propia de diversidad e inclusión
- Realizar un diagnóstico para identificar riesgos en temas de Diversidad e inclusión.

# 13

## Experiencia de Clientes



La experiencia del cliente desempeña un papel fundamental en Porvenir, ya que influye directamente en la percepción y lealtad de nuestros clientes; nos permite priorizar y mejorar continuamente a través del diseño de experiencias que aseguren que la oferta de valor es vivida en cada interacción y que cada decisión interna está centrada en el cliente. Igualmente, nos permite construir relaciones sólidas que fomentan la retención y atracción de nuevos clientes.

### Así lo gestionamos

(3-3)

#### 13.1 Experiencia de clientes

La atención cuidadosa a los puntos de contacto y la comprensión profunda de las necesidades y expectativas del cliente no solo generan satisfacción, además nos encaminan al cumplimiento de nuestra visión de compañía en ser la AFP de referencia y líder en el mercado. Para ello, en 2023:

- Implementamos el programa Champions CX para acompañar el desarrollo de proyectos internos, donde se garantiza el uso de la metodología PORVENIR+, la cual tiene como objetivo tener en cuenta en todas las fases de desarrollo a los clientes. En 2023 acompañamos 9 proyectos de 5 vicepresidencias.
- Mediante el programa de Universidad Porvenir ofrecimos capacitaciones y cursos centrados en Experiencia de Clientes, los cuales están disponibles para todos los colaboradores.

- Valoramos 19 tipos de servicios de manera continua por nuestros clientes. Más de 200.000 retroalimentaciones al año con estrategias tácticas en la captación de las verbalizaciones de nuestros afiliados fortalecen la voz del cliente y generan tracción en las estrategias planeadas.
- Evolucionamos el Mapa de Experiencia de Porvenir con 69 indicadores de 12 áreas, posicionando los momentos de verdad en cada interacción del afiliado en 4 grupos (Atracción y fidelización, Interactúo con Porvenir, Beneficio Pensional, Habilitadores y Disponibilidad de canales). Esto nos permite transformar e impactar la experiencia.

#### Hitos y resultados 2023

- Evolucionamos el Modelo de servicio: en los últimos 3 años hemos alcanzado un nivel consolidado (IZO). Esto resalta el modelo de voz del cliente y la facilidad en las interacciones; pasando de una madurez del 43% en 2020 al 78% en el 2023. Mostrando la implementación de las buenas prácticas que ha incorporado porvenir, según los estándares de la industria. En este tema, destacamos: Estrategia y governance estructurado / Cultura y engagement con enfoque al logro, ambiciosa y competitiva.

- Sistema de Voz de Cliente NPS (PROSOL13)

Frente al Sistema de Voz de Cliente NPS logramos pasar

de 57,04 en 2022 **← a 61,30 en 2023**



incrementando en 4% los promotores



y disminuyendo en 2% los detractores

- Nivel de recomendación transaccional (PROSOL12)

Aumentamos el nivel de recomendación transaccional pasando

de 47 en 2022 **← a 61,4 en 2023**

## Metas

### A corto plazo (0 a 2 años):

- Consolidar el modelo de servicio mediante la homogenización de la experiencia
- Consolidar la cultura y conocimiento de herramientas cliente céntricas dentro en todos los funcionarios
- Certificar las transacciones e interacciones cómo referente de buenas prácticas de experiencia de cliente en el mercado

### A mediano plazo (3 a 5 años):

- Ser el referente número uno en el sector en implementación de metodologías y herramientas CX

### 13.2 Productos de ahorro para nuestros afiliados

La gestión de nuestros productos es un factor de alta importancia para Porvenir dado que, en la mayoría de los casos, es la materialización de la oferta de valor que damos a nuestros afiliados. A través de nuestros productos acompañamos a nuestros afiliados en todas las etapas de la vida, bien sea para la construcción de un beneficio pensional, el ahorro para momentos de inactividad laboral o como instrumento para el ahorro y consecución de metas de corto, mediano y largo plazo.

Para el gobierno y la gestión de los productos en Porvenir contamos con un equipo que gestiona nuestros tres productos principales:

**Pensión obligatoria:** es el producto pilar de la compañía y la oportunidad para que los colombianos construyan una pensión como fruto de un ahorro consciente a través de aportes mensuales. Estos aportes se pueden realizar ya sea como trabajador dependiente o independiente, con el objetivo de tener un amparo de forma vitalicia en la época de vejez, invalidez o muerte. En Porvenir, nos aseguramos de monitorear los riesgos normativos y cambios regulatorios que puedan afectar las pensiones obligatorias e implementamos las medidas necesarias, además de comunicar dichos cambios asertivamente a nuestros afiliados. Dentro de los principales programas que hemos definido para nuestros afiliados en Pensión Obligatoria tenemos los extractos video, en donde en tan solo 90 segundos nuestros afiliados pueden conocer y saber cómo esta su situación pensional.

**Fondo de cesantías:** mediante este producto brindamos a nuestros afiliados un portafolio de cesantías permitiendo que éstos se ajusten a sus objetivos y expectativas de ahorro, ya sea para educación, vivienda o como auxilio de desempleo. Contamos con alianzas importantes como las de crédito hipotecario con entidades del Grupo Aval que nos permiten ofrecer a nuestros afiliados

beneficios en tasas preferenciales, además de robustecer nuestra oferta de valor para este producto.

**Pensión voluntaria:** Tu Ahorro es Porvenir es un producto con el que pretendemos que todas las personas tengan la oportunidad de ahorrar de una manera fácil y sencilla para lograr sus objetivos de corto y mediano plazo. Además, tenemos una oferta de portafolios de renta fija que, en estos momentos, permite obtener una buena rentabilidad con relación a lo que ofrece el mercado.

Somos un referente de pensión voluntaria en Colombia, nuestro equipo administra y gestiona la evolución de este producto como plataforma de inversión.



## Hitos y resultados 2023

**Nuestros resultados nos ubican como el fondo de pensiones líder del mercado. Administrar los recursos de nuestros afiliados para contribuir con sus metas de ahorro para la pensión es una responsabilidad que asumimos con orgullo.**

### • Pensión Obligatoria:

- Cerramos el 2023 con 14,5 millones de afiliados, \$203,7 billones de activos bajo administración (incluye obligatorias, voluntarias y cesantías) y más de 152.000 afiliados que ya disfrutaban de su etapa de pensión.
- La campaña 376 nos permitió socializar anticipadamente con las empresas afiliadas sobre las posibles sanciones en las que pueden incurrir por el incumplimiento de leyes impuestas por el gobierno. Además, con la campaña 2300 le contamos a nuestros afiliados sus derechos a la intimidad del consumidor. Así contribuimos con el fortalecimiento de la relación con nuestros afiliados y el acompañamiento a nuestros segmentos.

### • Cesantías:

- **En 2023 logramos una cifra de recaudo histórica en Cesantías para el país**, fueron más de 4,58 billones de pesos donde recibimos la confianza de 150.000 empresas y casi 5.000.000 de colombianos. Esta cifra superó en 17,19% la reportada en 2022. Estos resultados nos ubicaron como la administradora de cesantías con mayor dinero administrado, lo que nos permitió ser el líder en retiro de cesantías con un poco más de 4.5 billones de pesos, lo que impulsó que 467.724 colombianos cumplieran su meta de tener vivienda propia, 151.520 personas continuaran sus estudios y 811.721 afiliados a Porvenir tuvieron la posibilidad de contar con un ahorro para su inactividad laboral a través de sus cesantías.

- Durante el 2023 nos enfrentamos a un panorama comercial diverso y volátil con respecto a factores externos. Por ello, decidimos realizar cambios drásticos en la estructura y capacidad comercial mediante la Inteligencia Artificial. Esta aproximación potencializó el rol de nuestros líderes comerciales mediante la exploración de alternativas de automatización y análisis, lo cual elevó sus perfiles a niveles más gerenciales y se traducirá en mayores beneficios para nuestras empresas.

### • Pensión Voluntaria:

- En el Fondo Voluntario de Pensión pasamos de administrar recursos por \$ 4,84 billones (diciembre 2022) a \$5,75 billones en diciembre de 2023 con una participación en el mercado de 22,53%.
- En términos de afiliados, el Fondo Voluntario de Pensión pasó de 206.817 en diciembre de 2022 a 142.416 en diciembre de 2023, con una participación del 16,7% en el mercado.
- Continuamos la implementación de mejores estándares de asesoría y acompañamiento para nuestros clientes. De igual manera, fortalecimos la oferta de valor con nuevas oportunidades de inversión asociadas a las condiciones del mercado.
- El 2023 fue un año retador debido al entorno de desaceleración económica evidenciado, por lo que debimos enfocar nuestra oferta de producto en los resultados del mercado. Las decisiones de la política monetaria por parte del Banco Central y las rentabilidades de la renta fija, estas situaciones nos permitieron implementar diferentes estrategias de comunicación, acompañamiento y fortalecimiento en el relacionamiento con nuestros clientes y grupos de interés por medios digitales y tradicionales.

- **Consolidación oferta producto:** en 2023 las perspectivas positivas en Renta Fija se hicieron realidad, el aumento de los rendimientos en los bonos crearon oportunidades para generar más ingresos con menos riesgo, en comparación con inversiones en otros activos. Es por esto que, desde el Fondo Voluntario, creamos oportunidades para nuestros afiliados en donde diseñamos una oferta amplia de productos con 15 portafolios dispuestos lo largo del año y con los cuales generamos resultados exitosos para nuestros clientes con rentabilidades entre el 13% E.A. y el 17,5% E.A.

- **Alianzas:** en búsqueda de continuar robusteciendo nuestra oferta de valor para los afiliados logramos materializar dos nuevas alianzas:
  - Fortalecimos el portafolio para las pequeñas y medianas empresas al llevar los beneficios de las cuentas de nóminas del banco AV Villas logrando llegar a 216 compañías que están en el proceso para su apertura y 10 empresas más que ya cuentan con los servicios de esta entidad financiera aliada.
  - Cerramos alianza con Dale logrando la creación de 2.164 billeteras virtuales. Lo anterior, enfocados en migrar a herramientas más digitales que faciliten la vida de nuestros afiliados.





# Metas

## A corto plazo (0 a 2 años):

### Pensiones Obligatorias:

- Seguir siendo la AFP líder entre los fondos de pensiones contribuyendo al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados.
- Continuar con la generación de valor para nuestras empresas alertándolos sobre los cumplimientos normativos.

### Cesantías:

- Mantenernos como la AFP líder en recaudo de Cesantías en Colombia con un valor de fondo superior a los 12 billones.
- Catalizar beneficios para nuestras empresas y afiliados a través del conglomerado más importante del país (Grupo AVAL).

### Pensión Voluntaria:

- Continuar con la estrategia de crecimiento rentable con el fin de mantenernos como la única AFP con márgenes de utilidad neta y operativa positiva.
- Fortalecer la estrategia en el segmento masivo y empresas permitiéndonos estar alineados con la estrategia de crecimiento rentable.

### Alianzas:

- Formalizar 900 empresas en la creación de cuentas de Nómina con el Banco AV Villas
- Crear 376.000 billeteras virtuales para el 2025

## A mediano plazo (3 a 5 años):

### Pensiones Obligatorias:

- Mantener el liderazgo en el mercado de pensiones obligatorias, potenciando nuestra oferta de valor a través de la implementación de servicios 100% digitales relacionados con el ahorro y el beneficio pensional.
- Fortalecer nuestros modelos de posicionamiento masificando con mayor amplitud los beneficios del producto de Pensiones Obligatorias para los afiliados.

### Cesantías:

- Ser reconocidos por nuestros afiliados como una entidad aliada para el cumplimiento de sus metas y objetivos en vivienda y educación.
- Lograr un crecimiento sostenido del producto de cesantías con los aumentos del salario mínimo del país, con lo que podremos llegar a recaudos superiores a los 6 billones en la temporada de recaudo (enero y febrero).

### Pensión Voluntaria:

- Fortalecer la infraestructura digital, transaccionalidad y oferta de producto digital para mantener las premisas de experiencia sencillas, seguros y digitales.
- Lograr la estabilización de la campaña de Planes Empresariales y segmento masivo con el fin de continuar con el crecimiento enfocado en este segmento.

### Alianzas:

- Ampliar la oferta de alianzas con entidades financiera fortaleciendo los beneficios para nuestros afiliados y empresas.

## A largo plazo (6 años o más):

### Pensiones Obligatorias:

- Ser reconocidos como la AFP líder en el mercadeo que más y mejor acompaña a los afiliados para la toma de decisiones relacionadas con su beneficio pensional.

### Cesantías:

- Ser reconocidos como una de las entidades con mayor infraestructura digital en beneficio de los servicios y trámites de nuestros afiliados y empresas.

### Pensión Voluntaria:

- Ser reconocidos como la AFP líder en crecimiento rentable, acompañamiento y oferta de productos de ahorro de mediano y largo plazo mediante una experiencia a través de todos nuestros canales de atención.

### Alianzas:

- Ser reconocidos por el Grupo AVAL como una entidad generadora de valor mediante la creación de alianzas financieras.

### 13.4 Programas de fidelización y lealtad

El programa de lealtad de Porvenir busca mejorar los procesos internos y la experiencia de nuestros clientes, protegiendo las etapas de la ruta del

afiliado, entendiendo sus necesidades, hábitos de conducta y comportamientos según su ciclo de vida. Esto, con el fin de construir iniciativas de mercadeo personalizado, fidelizar, retener a nuestros clientes y generar mayor. Algunas de estas iniciativas son:



En el programa de lealtad contamos con indicadores y alertas que nos ayudan a medir el éxito de nuestras estrategias, como el índice de recomendación (NPS), el porcentaje de deserción y los estudios de reputación y favorabilidad

corporativa. A partir de estas mediciones analizamos y construimos planes de respuesta a las necesidades de los afiliados, que desplegamos con los equipos comerciales y de servicio al cliente.



### Hitos y resultados 2023

- Formación de empresas (PROSOL11)

En el marco de la formación y apoyo constante a las empresas, en Porvenir desarrollamos un plan de trabajo enfocado en la formación empresarial teniendo como oferta 6 módulos de formación distribuidos de la siguiente manera:

Iniciativa de formación	Descripción de la iniciativa	Resultados
<b>Webinar Empresariales:</b>	Generamos espacios mensuales de formación virtuales y gratuitos para que nuestros empleadores e independientes se capaciten y conozcan las principales características de los temas de vanguardia que afectan las competencias empresariales	<b>3.339 participantes</b>
<b>Cursos Virtuales Aden</b>	Ponemos a disposición de nuestros afiliados el acceso a plataforma de educación e-learning en alianza con la escuela de negocios internacional Aden International Bussines School, en donde nuestros afiliados tienen acceso de forma gratuita a más de 200 diplomados cortos certificados por la escuela en temas de fortalecimiento de negocio.	<b>426 afiliados certificados</b>
<b>Formación In-House</b>	Disponemos al servicio de las empresas capacitaciones con expertos sobre temas de interés empresarial para fortalecer la relación comercial y seguir aportando al desarrollo de las regiones.	<b>Más de 40.000 personas capacitadas</b>
<b>Charla PO y CES</b>	Realizamos charlas en las empresas explicando los componentes del sistema pensional, las diferencias de régimen y los deberes como afiliados al sistema, orientamos a los trabajadores en el buen uso de sus cesantías. Lo anterior para que los colombianos conozcan el sistema pensional, sus beneficios y sus deberes frente al futuro pensional.	<b>953 charlas en empresas con un total de 17.154 asistentes</b>
<b>Programa de Servicio Pensional SENA</b>	Capacitamos, en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA, a los integrantes de las áreas de talento humano en las generalidades y características del sistema pensional colombiano, para que estos a su vez sean voceros dentro de sus organizaciones sobre la importancia de cotizar a pensión	<b>669 personas certificadas</b>
<b>Cámara de Comercio de Bogotá</b>	Brindamos, en alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá, un espacio de capacitación sobre temas financieros, tributarios y de talento humano, fortaleciendo así las áreas de relevancia dentro de las organizaciones clientes de Porvenir.	<b>28 charlas a nivel nacional con impacto a más de 1.300 personas asistentes.</b>

• Ruta de acompañamiento

La ruta de acompañamiento busca acompañar a los clientes desde el momento inicial de afiliación. En 2023 automatizamos y fortalecimos las campañas de fidelización, impactando a 228.513 afiliados en total con las ofertas de valor.

En 2023 logramos con los nuevos afiliados en nuestros segmentos, así:

Segmento	Nuevos afiliados
Generación Porvenir	136.094
Construyendo tu Porvenir	40.571
Consolidando tu Porvenir	1.884
Disfrutando tu Porvenir	11.277
<b>Total</b>	<b>189.826</b>

Respecto al año anterior logramos incrementar en un 15% el número de visualizaciones de nuestra estrategia digital de acercamiento y retención alcanzando más de 610.000 respecto al 2022.

• **Construyendo tu Porvenir**

1. Para brindar herramientas pedagógicas con información de valor enfocada en temas como: obligaciones de ser independiente (aportes a Seguridad Social, Parafiscales y obligaciones tributarias); consolidación de negocio; formación para la empresa y sus empleados; sostenibilidad empresarial, dimos continuidad al programa Independientemente Responsable mediante el cual los independientes pueden contar con herramientas pedagógicas para evaluar, consolidar y fortalecer su negocio. Esta

Adicional, desde hace tres años hemos implementado nuestra estrategia de cumpleaños en la cual celebramos y conmemoramos este día de nuestros clientes por medio de regalos virtuales.

En 2023 impactamos a más de 3,4 millones de afiliados:

Segmento	Afiliados
Generación Porvenir	1.029.360
Construyendo tu Porvenir	1.871.503
Consolidando tu Porvenir	527.635
Disfrutando tu Porvenir	26.286
<b>Total</b>	<b>3.454.784</b>

iniciativa logró 194.042 visitas a nuestra sitio web dispuesto para este propósito. Además, para fortalecer y consolidar negocios, hemos establecido una alianza de formación con la Cámara de Comercio de Bogotá, para ofrecer 29 cursos especializados con acceso gratuito.



Si quieres conocer más del programa, ingresa aquí:

[www.porvenir.com.co/web/independiente](http://www.porvenir.com.co/web/independiente)

• **Consolidando tu Porvenir**

El objetivo principal de las campañas que implementamos es acompañar al afiliado en cada etapa de su vida, brindándole información de valor que le permita anticiparse a su proceso pensional, abordando de manera clara y sencilla temas como la doble asesoría, la actualización de la historia laboral, entre otros.

En 2023, las estrategias de acompañamiento estuvieron orientadas a los afiliados próximos a pensionarse, para los cuales desarrollamos dos campañas, así:

- **Actualización de historia laboral:** incentivamos a los afiliados a realizar los trámites necesarios para que al momento de iniciar su proceso pensional tengan al día la documentación requerida y puedan avanzar sin contratiempos. Esto utilizando medios 100% digitales.

Esta iniciativa impactó 18.237 afiliados, quienes iniciaron la revisión de su historia laboral para la consecución de su beneficio pensional.

En 2024 buscamos alcanzar más de 21 mil afiliados.

- **Conversatorio:** este es un espacio virtual dirigido a mujeres entre los 55-57 años y hombres entre los 60-62 años para brindar una asesoría al afiliado que está a punto de pensionarse y cuenta con el apoyo de expertos. En 2023 realizamos dos conversatorios:

Tema	Hablemos de tu pensión	Hablemos de tu pensión
Objetivo	Espacio para solucionar inquietudes de los clientes con respecto a su proceso pensional. Es una iniciativa de asesoría masiva para nuestros afiliados del segmento.	En este espacio fortalecemos el relacionamiento con nuestros futuros pensionados, incentivando la conformación de su historia laboral como primer paso para la alcanzar su beneficio pensional. Adicionalmente, compartimos experiencias y los orientamos para una jubilación exitosa.
Modalidad	Virtual	Presencial
Cantidad	1	2
Alcance	Nacional	Medellín y Bogotá
Afiliados participantes	950	90

• **Disfrutando de tu Porvenir**

A través de la Comunidad del Pensionado promovemos independencia y autonomía del adulto mayor por medio de espacios de formación, bienestar y entretenimiento para tener una vida saludable, activa y divertida. A lo largo del año, nuestro objetivo fue fortalecer la comunidad del pensionado y, para lograrlo, nos enfocamos en brindar un acompañamiento orientado en nuestros pilares de bienestar, formación e información.

Nuestra estrategia de formación para el segmento evolucionó y desarrollamos 9 talleres en temáticas como definición y desarrollo de ideas de negocio, creación de marca personal y tienda digital, implementación de estrategias sostenibles, introducción al marketing digital entre otras.

**Logramos impactar a más de 3.800 alcanzando un crecimiento del 31% respecto al 2022.**

En 2023 nos alegró desarrollar diferentes actividades para nuestro segmento, enmarcadas en nuestro pilar de bienestar. Algunos de nuestros logros fueron:

- **Mes del pensionado:** desarrollamos el Reto 21: Juntos emprendemos. Durante 21 días capacitamos a los pensionados por medio de 21 conferencistas y coach nacionales e internacionales en temas de liderazgo, emprendimiento, empoderamiento, habilidades blandas y toma de decisiones. Así reafirmamos nuestro compromiso con el pensionado y logramos capacitar a más de 4.800 adultos mayores. Además, logramos la participación de más de 700 pensionados en actividades de bienestar como clases de yoga y serenata virtual.

- **Feria del Emprendimiento del Pensionado:** en septiembre celebramos la 1ra edición y contó con la participación de 10 de los 26 emprendimientos semillas consolidados en el Reto 21. En la feria realizamos una charla enfocada en herramientas digitales y en un taller para la creación de un elevator pitch exitoso con el fin de lograr financiamiento.
- **Bingo Pensionados:** cerramos el año con un Bingo que contó con más de 430 asistentes presenciales y 870 personas conectadas virtualmente para disfrutar de una tarde llena de sorpresas, música y premios.

**Al finalizar el año logramos consolidar la comunidad del pensionado impactando a más de 12.177 adultos mayores.**



# Metas



- Fidelizar al 57% de los clientes con propensión de fuga.
- Impactar a 21 mil afiliados próximos a pensionarse a 2 años de la edad mínimo a través del programa “Consolidando tu Porvenir”
- Lograr la participación de 17.000 pensionados en las actividades de bienestar de la comunidad, lo cual representa un incremento del 39% respecto al año anterior.

- Incrementar en un 15% la participación del segmento empleador en el programa de formación empresarial, impactando a 25.487 afiliados.
- Daremos un nuevo enfoque a nuestros talleres de independencia digital, teniendo como temática el emprendimiento del ser y del hacer para el adulto mayor por medio de webinar en los cuales los participantes aprenderán sobre nuevas herramientas y aplicaciones que apoyen la consolidación de ideas de negocio y emprendimientos en el adulto mayor.

### 13.5 Beneficios pensionales

El área de Beneficios Pensionales es la encargada de la definición y pago de las prestaciones a las que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Pensiones, en otras palabras, tenemos la responsabilidad de materializar la entrega del producto final a los clientes que confiaron en nosotros la administración de su ahorro pensional.

Para ello, la Gerencia de Beneficios Pensionales definió un mapa de ruta para lograr la automatización de diferentes procesos:

1. Definición y pago de prestaciones de vejez
2. Definición y pago de prestaciones de siniestros (invalidez y muerte)
3. Definición y pago de auxilios funerarios
4. Liquidación y pago de la nómina de pensionados
5. Interacción en línea con la aseguradora con la cual se tiene contratado el seguro previsional para la liquidación y pago de la suma adicional

El 2023 fue clave para lograr la implementación y estabilización de estos procesos, especialmente los relacionados con invalidez y sobrevivencia. De los logros más importantes se resalta la Experiencia de Cliente, proponiéndonos como meta definir y pagar las prestaciones mucho antes de los tiempos previstos en la Ley.

**Porvenir logra definir y pagar el 98% de los tres tipos de pensión antes de 60 días.**

Adicionalmente, desde la Gerencia de Beneficios Pensionales, la cual hace parte de la Vicepresidencia de Clientes y Operaciones, definimos un modelo de trabajo que potencializa la definición de los planes de negocio de cada una de las áreas, los cuales deben estar alineados en tres grandes pilares: Experiencia de Cliente, Excelencia Operacional y Gestión de Capacidades, con un foco especial, los clientes.

Modelo de Trabajo VP de Clientes y Operaciones



A partir de este modelo de trabajo definimos en conjunto las iniciativas alienadas con los objetivos de Porvenir, acordando: metas, indicadores, responsables y cronograma de implementación, apuntando al cumplimiento de la Mega definida por la compañía.

La Gerencia de Beneficios Pensionales adoptó el trabajo de una metrología denominada “Lean” que busca eliminar desperdicios en procesos operativos. Lo que nos ha llevado a obtener resultados muy importantes en diferentes frentes, entre los cuales se destacan los obtenidos por la administración de contingencias clave del negocio:

**La contratación de rentas vitalicias para minimizar el riesgo de descapitalización de las cuentas individuales. En 2023 Porvenir contrató 6.717 rentas vitalicias**

**La recuperación de bonos pensionales pendientes de pago. Cumplimiento del 116%**

**La recuperación de cuentas por cobrar por bonos y aseguradoras. Cumplimiento del 103%**

### Hitos y resultados 2023

- Automatización de procesos:
  - 98% de las prestaciones de vejez se definen y pagan en menos de 60 días
  - 99% de las prestaciones de invalidez se definen y pagan en menos de 60 días
  - 98% de las prestaciones de sobrevivencia se definen y pagan en menos de 60 días
  - Crecimiento de los pensionados en un 15%, cerrando 2023 con más de 152.000 pensionados.



- Las solicitudes de pensión crecen en un 6% en promedio entre 2022 y 2023.
- Devolución de saldos a más de 38.000 afiliados por valor de \$1,7 billones.
- Devolución de saldos por herencia más de \$80.000 millones.
- Pago de la nómina de pensionados por más de \$1,5 billones.

**Producto de esta automatización fuimos los ganadores del premio Latam Digital 2023 en el pilar Inteligencia de Data, categoría Mejor Gestión de Datos en la Nube.**



# Metas



• **Administración proceso PQR:**

Reducción del 22% en las quejas relacionadas con el proceso de emisión y pago de bonos pensionales con relación al año 2022. Este logro se debe a las acciones que Porvenir implementó con terceros para mejorar la experiencia del cliente:

- 304 tutelas a entidades públicas
- 6.355 quejas a la Procuraduría
- 17 acciones de Cumplimiento
- 8 conflictos de Competencia

• **NPS-Pensionados:**

En conjunto con la Gerencia de Clientes se monitorea el NPS de pensionados. Logramos pasar de 42 en el primer semestre 2023 a 63 en el segundo semestre del mismo año.

**Lo más valorado por nuestros clientes es la facilidad para efectuar diferentes trámites y la administración del pago de su pensión.**

**A corto plazo (0 a 2 años):**

- Seguir avanzando en la automatización de los procesos operativos de definición y pago de prestaciones:
- Automatizar las segundas definiciones (pensiones de sobrevivencia) inclusión nuevos beneficiarios, levantamiento de reservas, entre otros.
- Implementar 30 controles automáticos sobre el proceso de pagos únicos
- Implementar un robot que pueda leer información sobre las novedades de nómina de pensionados

**A mediano plazo (3 a 5 años):**

- Disponer 50% del total de los trámites de beneficios pensionales a través de la página web

### 13.6 Estrategia digital

Le apostamos a llegar a nuestros más de 14 millones de afiliados a través de canales que sean de fácil y constante uso para ellos, extendiendo así nuestra atención al cliente al alcance de un chat, buscando, además, mejorar su experiencia a través de la innovación en la atención en canales fuera de los tradicionales para cubrir todos los lugares en los que se encuentran ubicados nuestros clientes.

Siendo las redes sociales un canal de comunicación bilateral, es de suma importancia para la operación de la compañía conocer qué piensan los clientes y colombianos en general sobre los productos, beneficios y servicios de Porvenir. Así mismo, a través de la formalización de las redes sociales como un canal de atención garantizamos que el mensaje corporativo se divulgue de manera homogénea a nuestros clientes mediante los canales de contacto.

**En la Dirección de Marketing Digital contamos con un grupo de personas enfocadas en la atención y experiencia de cliente a través de las redes sociales.**

Además, contamos con protocolos de respuesta ante las preguntas de los usuarios de las redes sociales. La información que resulta de las interacciones con los clientes es sistematizada en nuestro CRM para tener trazabilidad desde cualquier canal sobre las consultas y respuestas brindadas a los clientes a través de las redes sociales.

### Hitos y resultados 2023

- Contamos con una comunidad de seguidores en nuestras diferentes redes sociales llegando a 784.621 personas.
- A través de las redes sociales gestionamos la conversación de la marca, logrando 45.265 contactos de usuarios de los cuales 28.353 fueron PQRs. El 100% de los contactos fueron atendidos según los lineamientos de la compañía.
- Para llevar nuestros proyectos con un mensaje emocional generamos una línea de narrativa de comunicación llamada “De la razón a la emoción”. Así comunicamos 8 proyectos de la compañía que fueron vistos más de 8.990.228 veces, así mismo, continuamos con nuestra campaña Porvenir Te Responde que, con 9 videos, llegó más de 5.200.383 veces a los colombianos.
- En las redes sociales de Porvenir actualmente medimos el impacto digital que tenemos en nuestras audiencias. A través de herramientas de inteligencia artificial conocimos que en el 2023 del total de nuestra comunicación y el comportamiento de nuestros clientes tuvo un sentimiento conversacional Neutro del 56,34% / Positivo del 36,66% / Negativo del 7%
- Mejoramos los tiempos de respuesta: máximo 1 hora dentro de los horarios de atención.



# Metas

#### A corto plazo (0 a 2 años):

- Llegar a una comunidad de seguidores de 1.000.000
- Liderazgo en administración de redes sociales frente a los fondos de pensiones en Colombia.
- Incrementar la comunicación digital de sostenibilidad y Educación Financiera

#### A mediano plazo (3 a 5 años):

- Automatizar la atención a través de redes sociales, buscando que esta sea en menos de 2 minutos.
- Obtener el liderazgo en cantidad de seguidores en las empresas del sector financiero en Colombia.
- Tener contenidos con una aceptación superior al 10%.

#### A largo plazo (6 años o más):

- Establecer las redes sociales como canales de auto asistencia para nuestros clientes.
- Ser referente LATAM en comunicación digital.

# 14

## Gestión Ambiental



### 14.1 Cambio Climático

(3-3) En Porvenir contamos con una estrategia de sostenibilidad interna que nos permite estar comprometidos con proyectos ambientales y ecoeficiencias que buscan aportar al cuidado y la conservación del medio ambiente. A partir de esta estrategia y pensando en seguir siendo responsables con la administración de nuestros recursos, en 2023 y por tercera ocasión, medimos la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero que son producidas y liberadas a la atmósfera directa o indirectamente a partir de las actividades que realizamos en la compañía, esto con el fin de identificar los procesos de mayor impacto y la toma de decisiones efectivas.

De la mano de nuestro aliado Fenalco Solidario utilizamos el protocolo de Medición y Reporte de Gases Efecto Invernadero elaborado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI), para la elaboración de la cuantificación de GEI y la norma ISO 14064-1:2020 para la elaboración del informe.

La consolidación de información se realizó partiendo del enfoque de control, donde consideramos todas las emisiones de los GEI dentro de las instalaciones sobre las cuales se tiene control operacional, seleccionando las siguientes sedes:

- Dirección General Bogotá
- Oficina La Cabrera – Bogotá
- Regional Occidente Cali
- Oficina Holguines Trade Center
- Regional Occidente Medellín
- Oficina Medellín Centro
- Regional Caribe Barranquilla
- Oficina Montería
- Oficina Cabecera -Bucaramanga
- Oficina Cañaveral - Bucaramanga

#### (305-1) (305-2) Generación de emisiones de GEI

Emisiones directas e indirectas	Unidad de medida	2022	2021	2020
Emisiones alcance 1	Ton CO <sub>2</sub> eq	640,15	56,08	74,03
Emisiones alcance 2	Ton CO <sub>2</sub> eq	853, 63	602,75	449,23

En emisiones directas, para el año 2022 se evidenció un incremento de 584,07 tCO<sub>2</sub>e, valor representado principalmente porque para el período 2022 aumentaron los consumos de combustibles reportados, así como también las respectivas recargas a extintores y a sistemas de aire acondicionado.

Con respecto a las emisiones indirectas, para el año 2022 se evidencia un aumento del 41,62% equivalente al incremento de 250,88 t CO<sub>2</sub>e. Dicho aumento se ve reflejado por el aumento en el consumo de energía eléctrica, así como también el aumento de los registros de movilidad de colaboradores, además del aumento en los viajes aéreos realizados durante el año.

En la tercera medición de Huella de Carbono Corporativa, PORVENIR S.A., continúa reconociéndose como agente de cambio al tomar la decisión de cuantificar y verificar sus emisiones de Gases Efecto Invernadero, una herramienta para la toma de decisiones en el marco del cambio climático a través de planes de mitigación y compensación. Del mismo modo, es esencial reconocer que, aunque se haya observado un aumento en las emisiones totales durante el año 2022 en comparación con años anteriores, esto no debe interpretarse como un aumento en la contaminación por parte de la compañía, en su lugar, este incremento representa un esfuerzo por parte de la empresa para mejorar la trazabilidad de la información reportada y la metodología interna para recopilación de datos. Este enfoque es coherente con los principios de contabilidad para la medición de la huella de carbono, permitiéndonos obtener un resultado cada vez más preciso, exacto y alineado con la realidad.

## 14.2 Operación ecoeficiente

(3-3) Enfocamos todo el esfuerzo en concientizar a todos nuestros empleados para realizar una gestión eficiente del uso de los recursos como son el agua y la energía, para ello contamos con un KPI que nos permite monitorear el consumo por cada sede, logrando generar ahorros no solo económicos si no aquellos que impactan en la conservación del medio ambiente y obteniendo resultados favorables con la contribución de cada uno de los colaboradores, esto se logra con el apoyo de cada uno de los colaboradores y los proveedores.

Así mismo hemos trabajado en el cambio sistemático de tecnologías que permiten un consumo más eficiente de energía y agua. En este último año realizamos diversos comunicados para acompañar a nuestros colaboradores con tips de ahorro energético, recomendaciones para un uso responsable de agua y socialización del buen uso de nuestros puntos ecológicos, además continuamos con estrategias exitosas como el uso de botillitos ecológicos para no consumir vasos de ningún tipo. Con estas acciones aportamos a la estrategia corporativa y al objetivo estratégico de sostenibilidad.

En cuanto a nuestro consumo de agua, energía y reciclaje de materiales, realizamos un monitoreo constante de los recibos de servicio público con ayuda de EnergyMaster y mes a mes registramos dichos consumos y los reportamos a cada oficina. Cuando se presenta alguna novedad, trabajamos en conjunto con arquitectura para detectar y reparar las fugas, además de hacer adecuaciones físicas que nos permiten tener ahorros sostenidos en el tiempo y mejorando las tecnologías. Por otra parte, estamos impulsando la separación en la fuente para hacer del reciclaje una tarea más sencilla y disminuir la generación de residuos en nuestras actividades.

### (306-3) Residuos generados

En el 2023 para la Dirección General generamos 18.517 Kg de residuos no aprovechables y en residuos aprovechables generamos 4.835 Kg que se entregaron al proveedor Planeta Verde para su reutilización.

En cuanto al uso de papel, en el último año continuamos realizando campañas en conjunto con nuestro proveedor de maquinas multifuncionales para que se usen las impresoras lo menos posible y siempre bajo la modalidad

dúplex, contribuyendo a minimizar el impacto ambiental y maximizar la eficiencia en el uso de los materiales. Para esta campaña también hemos involucrado a los vicepresidentes, que utilizan mediciones en cada área, que permiten generar planes de acción específicos.

De igual manera se ha realizado una alianza con Lexmark para la recolección y re – uso de los cartuchos y suministros que se usan en la operación, llegando a niveles de recolección del 100%, esta es una estrategia que lleva varios años y nos ha permitido avanzar en el reciclaje.

Cada trimestre se hace revisión de comunicaciones devueltas o con entrega no efectiva y se realiza desmaterialización segura con un partner con el cual se hace reciclaje y uso de este papel. Esta iniciativa nos ha permitido reciclar cerca de 17.206 Kg de papel.



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

En el año 2023 se entregó al Proveedor Planeta Verde 4.835 Kg para su aprovechamiento y reutilización.

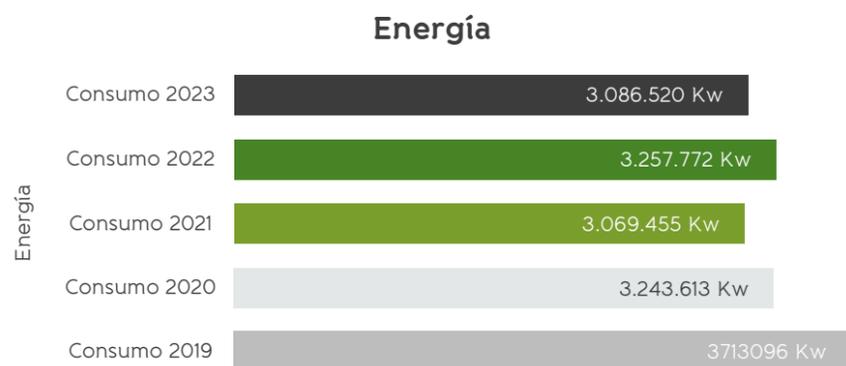
**14.3 Hitos y resultados 2023**

(302-4) Nuestra meta para el año 2023 era Consumir menos de 3.295.584 kWh, lo cual se logró teniendo un consumo final de 3.086.520 kWh lo cual representa un ahorro de 209.064 kWh, consumiendo el 93.66% de la energía que esperábamos gastar.

Frente al consumo de agua tenemos unos resultados igual de positivos con una línea base de 16.560 m<sup>3</sup>, logrando un consumo de 14.834 m<sup>3</sup> lo que representa 89.57% del consumo esperado, con lo que ratificamos que nuestros colaboradores están enfocados con la estrategia de sostenibilidad de la compañía.

Porvenir desde el año 2021 implementó la utilización del botillito personal para evitar el uso de vasos plásticos, esta iniciativa continúa y hemos llegado a reducir la utilización de vasos plásticos en la compañía en un 100%.

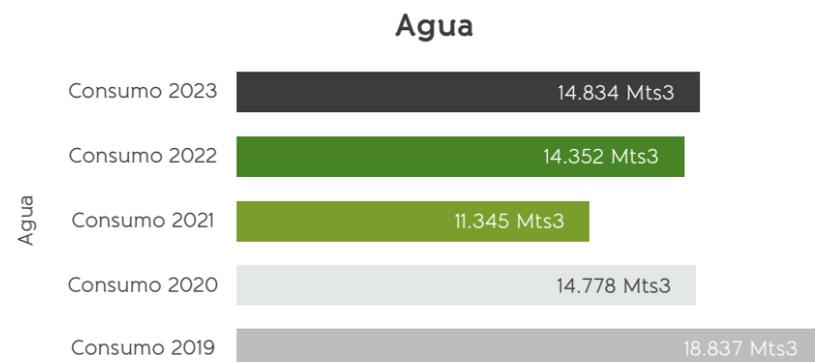
**(302-1) Consumo energético dentro de la organización**



**(303-5) Consumo de agua**

Continuamos trabajando con los funcionarios en concientizar el consumo del agua, para esto

hacemos reuniones con las oficinas para validar la tendencia del consumo y como resultado de esta gestión Porvenir logra cumplir la meta de consumo al 89.57%.



**Materiales utilizados**

Realizamos el seguimiento continuo a la impresión que realiza cada área de la compañía, si es a

color o en blanco y negro y se controla el % de impresión dúplex, con el fin de buscar en conjunto con las áreas, alternativas para bajar el índice de impresión.

Impresión hojas Dúplex (Ahorro papel)				
ITEM	2020	2021	2022	2023
Hojas dúplex	1.521.493	4.130.083	5.603.696	5.224.855
Ahorro en \$COP	No se posee información	\$78.574.446	\$133.102.597	\$124.101.107

El ahorro de este papel debido a la impresión dúplex permitió ahorrar los siguientes recursos naturales:

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Cantidad Madera (ton)	9,4	10,1	9,4	9,7	8,8	7,9	9,8	8,0	8,5	8,4	8,0	7,2	105
Total Energía (Kwatts)	17.613	18.903	17.526	18.229	16.500	14.771	18.375	14.947	15.972	15.738	13.159	13.423	195.156
Gases Efecto Inv. (libras CO2)	42.400	45.500	42.200	43.900	39.700	35.500	44.200	35.900	38.400	37.900	31.600	32.300	469.500
Consumo Agua (galones)	50.400	54.200	50.200	52.200	47.300	42.300	52.600	42.800	45.700	45.100	37.700	38.500	559.000
Residuos Sólidos (libras)	2.780	2.980	2.760	2.870	2.600	2.330	2.900	2.350	2.520	2.480	2.070	2.120	30.760

Reducimos en un 5% la impresión respecto al año 2023, lo que nos permitió ahorrar 426.232 hojas adicionales.

Hemos mantenido el índice de impresión dúplex de la compañía, pasando en diciembre de 2021 de 63.47% a un promedio de todo el año 2023 de 64,41%. Hemos logrado ahorrar 11.389 resmas de papel correspondiente a un ahorro de \$135 millones teniendo en cuenta el ahorro dúplex y la disminución en la impresión.

Adicional se ha venido consolidando la estrategia de recolección de cartuchos con Lexmark pues logramos una recolección de 624 cartuchos y suministros relacionados, con un porcentaje de 112% respecto a lo despachado por Lexmark.



14.4.

# Metas

## Metas o proyectos a corto plazo (0 a 2 años):

- La gestión del cambio climático deberá ser parte de la estrategia a partir del resultado del inventario de Gases de Efecto Invernadero estableciendo un plan de gestión que contenga estrategias, objetivos y metas de mitigación y compensación.
- Meta de energía para el 2024: 3.150.360 Kw
- Meta de agua para 2024: 15.600 Mtrs3
- Mejorar nuestra percepción con respecto al uso de papel, a través de estrategias que fomenten un cambio cultural en conjunto con Talento Humano

- Para la estrategia de impresión del 2024 las metas son:
  - 90% de impresión a blanco y negro con respecto al año anterior.
  - 70% de impresión dúplex con respecto al año anterior.
  - 5% más en el ahorro de hojas de papel con respecto al año anterior.
- Trabajar en los procesos de devolución de las comunicaciones de Porvenir buscando disminuir un 10% para el 2024.

## Metas o proyectos a mediano Plazo (3 a 5 años):

- Eliminación de plásticos de un solo uso (Pitillos revolvedores) al 80%.
- Migrar los procesos que hacen uso de papel a procesos más digitales.

## Metas o proyectos a largo Plazo (6 años o más):

- Contar con energía renovable en algunas de las sedes.

# 15

## Biodiversidad



### 15.1 Restauración y conservación de ecosistemas

(101-4) A partir del reconocimiento de las principales problemáticas en materia ambiental y de cambio climático, en Porvenir llevamos a cabo acciones que contribuyen a la **restauración y conservación de ecosistemas estratégicos**.

Estas acciones se plantean como alternativas para mitigar el daño ambiental, al tiempo que generan beneficios sociales, ecológicos y económicos. Además, promueven el cambio de conciencia necesario para establecer una relación más armoniosa con la naturaleza.

Con el objetivo de generar un impacto positivo en el medio ambiente, desarrollamos acciones de siembra y restauración participativa en el marco de un convenio de alianza establecido con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) desde el 2019.

Esta alianza tiene como propósito contribuir a la mitigación de los efectos causados por la deforestación, así como a reducir la pérdida y degradación de los bosques altoandinos, subandinos, bosques húmedos, páramos y manglares. Para lograrlo, llevamos a cabo actividades de restauración y viverismo comunitario en áreas protegidas, al tiempo que mejoramos las condiciones de adaptación al cambio climático, como el control hídrico, la erosión y la sedimentación.



Bajo esta alianza, hemos desarrollado tres iniciativas de trabajo conjuntas:



**Restauración de ecosistemas:**

siembra de individuos vegetales en áreas de gran valor ecológico para el país, con el fin de promover su recuperación y conservación.



**(101-3) Impacto social en comunidades locales:**

A través de organizaciones comunitarias, se establecen acuerdos de conservación con el objetivo de garantizar la preservación y el cuidado de áreas protegidas, así como la protección de la biodiversidad, generando beneficios tangibles para las comunidades locales.

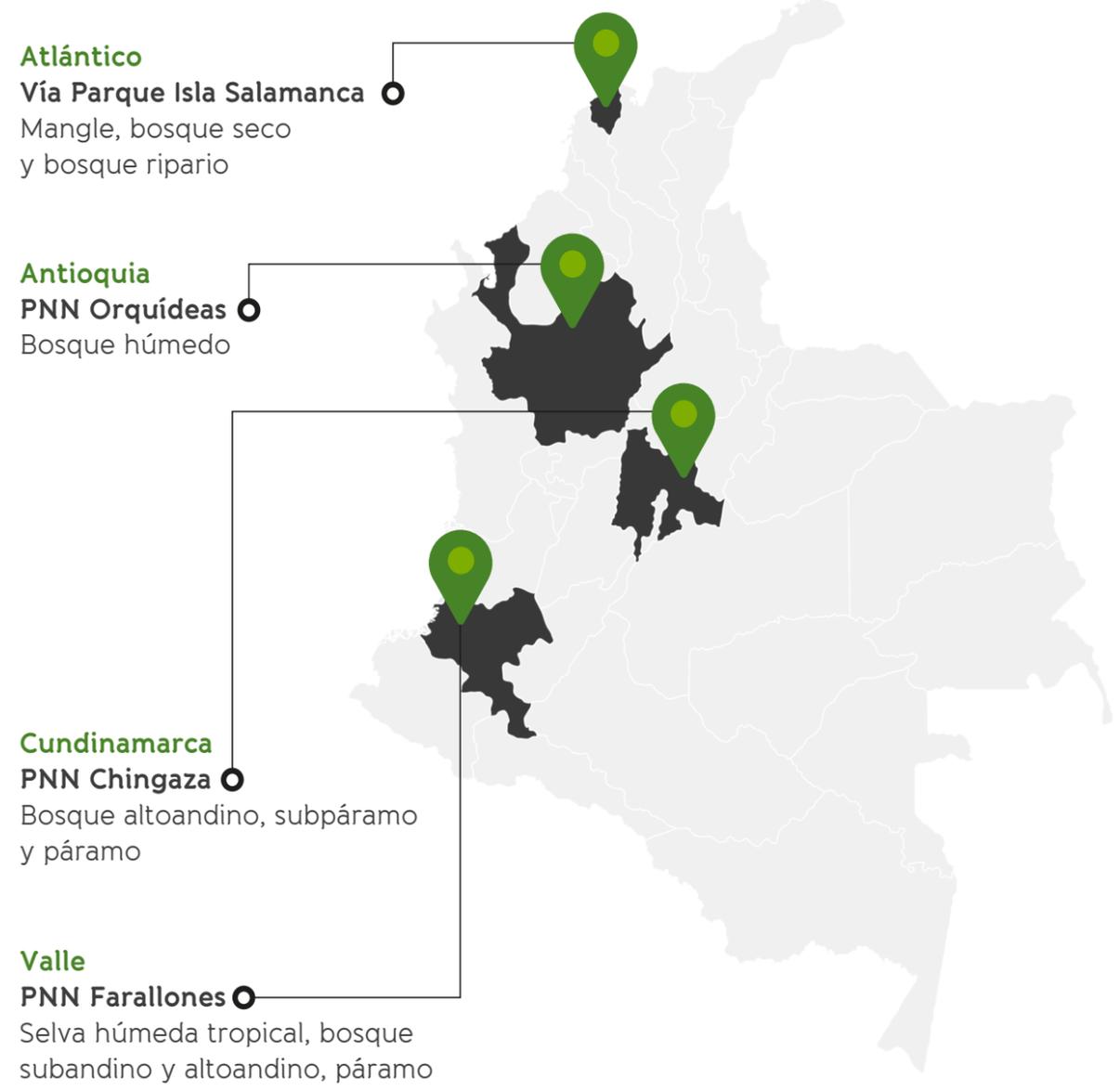


**Conexión con la naturaleza:**

Esta iniciativa promueve la participación de los colaboradores como voluntarios en acciones de siembra y mantenimiento de viveros en las áreas de intervención, fomentando así una mayor conexión y compromiso con el entorno natural.

Durante 2023, las iniciativas mencionadas se ejecutaron en 4 departamentos que constituyen ecosistemas clave para la vida de numerosas especies de fauna y flora silvestre. Además, estas

acciones promovieron la conectividad ecológica, fortaleciendo iniciativas de ecoturismo y a su vez redujeron posibles riesgos derivados de presiones como cambios en el uso del suelo.



Durante 2023, las iniciativas mencionadas se ejecutaron en 4 departamentos que constituyen ecosistemas clave para la vida de numerosas especies de fauna y flora silvestre. Además, estas

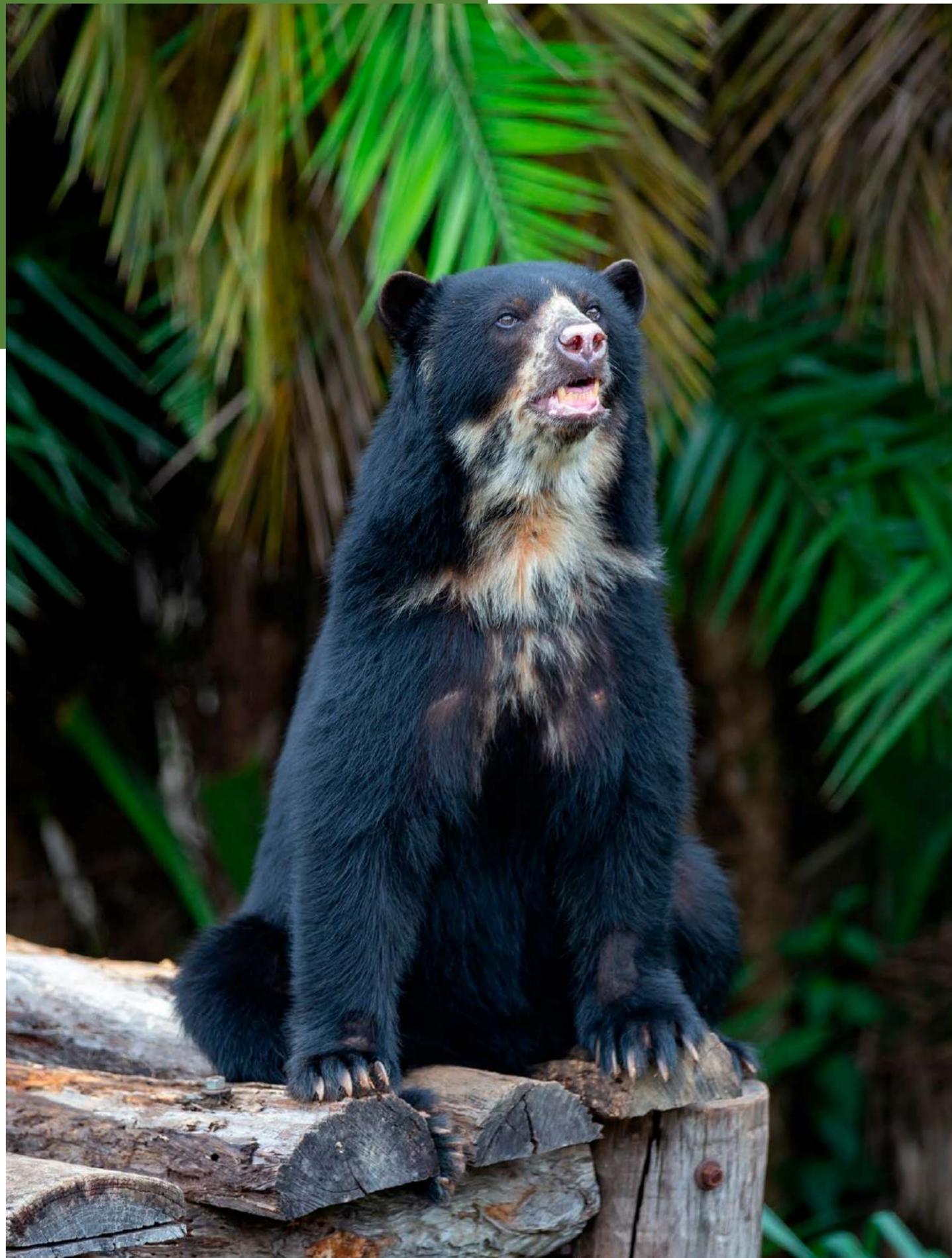
acciones promovieron la conectividad ecológica, fortaleciendo iniciativas de ecoturismo y a su vez redujeron posibles riesgos derivados de presiones como cambios en el uso del suelo.

## 15.2 Hitos y resultados 2023

### Restauración de ecosistemas:

(101-2) Se llevaron a cabo labores de restauración en 6,2 hectáreas dentro de Parques Nacionales Naturales (PNN) ubicados en 4 departamentos del país, mediante la siembra de 5.000 individuos vegetales nativos distribuidos de la siguiente manera:

- 2.500 en el **Parque Nacional Natural Orquídeas de Antioquia**, donde se contribuye a la conservación de mariposas y polinizadores en Colombia, facilitando la reproducción de más del 80% de las plantas con flores. Asimismo, promueve la propagación, comercialización y siembra de plantas funcionales como medio de activación de ecosistemas. Este parque es un sitio estratégico para el mantenimiento, cría, fomento y aprovechamiento de especies de fauna silvestre.
- 2.260 en el **Parque Nacional Natural Chingaza de Cundinamarca**, en colaboración con el Parque Nacional Natural Sumapaz. Juntos, forman la zona de páramos más grande del mundo y proveen agua a una parte significativa de la población de los departamentos del Meta y Cundinamarca. Además, este ecosistema sirve como hábitat seguro para especies en peligro de extinción como el oso de anteojos.
- 90 en el **Parque Nacional Natural Farallones de Cali en Valle del Cauca**, el área protegida más extensa en la región. Alberga más de 540 especies de aves y es la fuente de más de 30 ríos que abastecen la región suroccidental de Colombia.



- 150 en el **Parque Vía Isla Salamanca de Atlántico**, que cuenta con ecosistemas estratégicos para la diversidad biológica, incluyendo especies de manglares que sirven como hábitat para importantes especies de aves residentes y migratorias. Además, estos bosques actúan como una barrera de defensa entre la tierra y el mar, absorben carbono y contribuyen a la seguridad económica y alimentaria.

### Acuerdos de conservación e impacto a comunidades:

- Establecimos acuerdos de conservación con 26 familias campesinas, con el objetivo de asegurar la restauración y el mantenimiento de sistemas sostenibles de producción, así como la promoción de buenas prácticas de manejo en el territorio.
- Brindamos apoyo a 4 Organizaciones Comunitarias y 3 Viveros ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Valle del Cauca y Atlántico.

### Conexión con la naturaleza:

Contamos con la participación de 90 colaboradores como voluntarios, con quienes conseguimos orientar y promover procesos integrales de restauración ecológica activa, con el fin de recuperar las condiciones de los ecosistemas en términos de su estructura, composición y función, mejorando así las condiciones de oferta de servicios ecosistémicos.

Los voluntarios participantes contribuyeron a la siembra de más de 300 individuos vegetales en tres áreas protegidas: el Parque Nacional Natural (PNN) Farallones de Cali, el PNN Chingaza y el Vía Parque Isla Salamanca.



15.3.

# Metas

---

### Metas o proyectos a corto plazo (0 a 2 años):

En 2024, continuaremos trabajando para hacer frente a la emergencia del cambio climático y la pérdida de biodiversidad a través de las siguientes acciones:

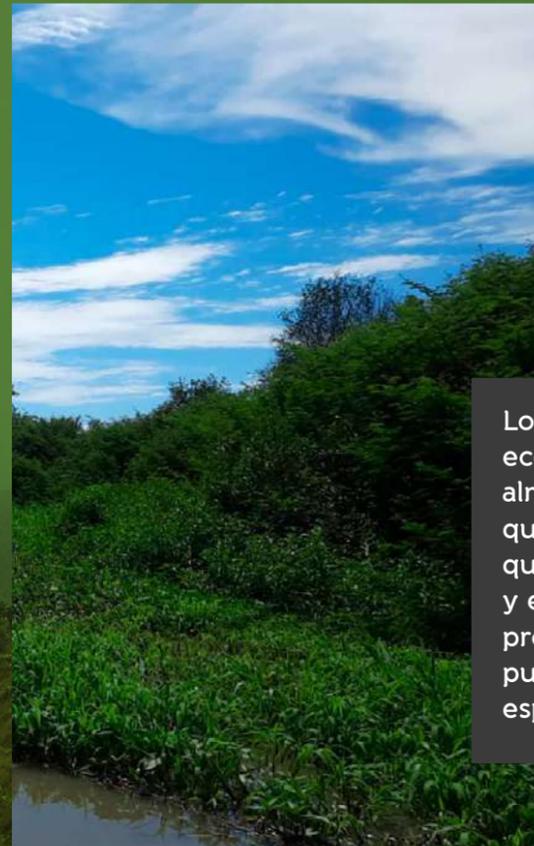
- Movilización de 120 voluntarios de Porvenir en la restauración de ecosistemas.
- Siembra de 8.000 árboles individuales en zonas de gran impacto ecológico para nuestro país.
- Continuación de la estrategia de recuperación de ecosistemas estratégicos en áreas protegidas de Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca y Atlántico.
- Ampliación de la cobertura de los acuerdos con las familias campesinas que respaldan el trabajo de conservación.

### Metas o proyectos a mediano Plazo (3 a 5 años):

- Completar la siembra de 50.000 árboles nativos para el año 2025.
- Implementar acciones consecutivas y permanentes durante un período mínimo de tres años para garantizar el éxito en los procesos de restauración y preservación.

# Impacto

a un nuevo tipo de ecosistema



Los bosques de manglar han estado en riesgo, y estos ecosistemas son de gran importancia debido a que almacenan hasta cinco veces más carbono por hectárea que los bosques tropicales terrestres, esto significa que son cruciales para mitigar el cambio climático y el calentamiento global. Además, actúan como barrera protectora ante huracanes, inundaciones y tsunamis, purifican el aire y proporcionan hábitat para diversas especies, especialmente aves residentes y migratorias.



En línea con los territorios que requieren intervención ecológica en nuestro País, en 2023 realizamos procesos de restauración de bosques de manglar en el departamento de Atlántico en Vía Parque Isla Salamanca, este Parque Nacional Natural está compuesto por pequeñas islas formadas por acumulación de sedimentos del río Magdalena, y conecta la ciénaga de Santa Martha con el mar Caribe de Barranquilla.



Nuestra intervención se llevó a cabo dentro del marco de las tres iniciativas mencionadas anteriormente, restauración ecológica mediante la siembra de 150 individuos de mangle, estableciendo acuerdos de conservación en el territorio para promover la productividad de la zona, y con ello, fortalecer la comunidad local y mejorar la calidad de vida de las familias locales, así como la participación de 30 de nuestros colaboradores de la ciudad de Barranquilla en los procesos de restauración participativa a través del voluntariado ambiental.

# 16

## Aportes en Línea



(3-3) Somos una empresa que lleva más de 15 años en el mercado de la Seguridad Social con la misión actual de co-crear tecnologías de información integrales e innovadoras que aportan al bienestar y desarrollo de Colombia.

En Aportes en Línea S.A. ofrecemos diferentes servicios como: liquidación y pago de aportes a la seguridad social, de cesantías y pensiones voluntarias; nómina electrónica, la cual permite a futuro integrar procesos de nómina al de PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes) y realizar la habilitación de nómina electrónica ante la DIAN y, por último, 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.

Nuestra operación brinda soluciones integrales e innovadoras que mejoran la vida de los colombianos y les permita gestionar su información laboral de forma segura y respetuosa. Por eso desde este año y con el apoyo de alrededor de 270 colaboradores nos hemos propuesto honrar el propósito superior que tenemos como compañía para lograrlo. Así, 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.



### 16.1. Resultados de la gestión de Aportes en Línea en 2023.

#### Cesantías:

- En el 2023, 3.154.029 de trabajadores liquidaron y pagaron sus cesantías a través de Aportes en Línea, logrando una participación del 59,6% en los fondos privados, con más de \$5,3 billones de recaudo en la plataforma en el año.

#### Datos en Línea:

- logrando más de 7,92 millones de transacciones exitosas consultadas en nuestra plataforma y una facturación de \$5.440 millones, lo cual significa un crecimiento del 24,3% frente a 2022.

**Crecimiento Pila:**

- Continuamos nuestra posición de liderazgo en el mercado, alcanzando una participación de 45,4%, con un crecimiento de 30 puntos básicos frente a 2022. 344.915 nuevos trabajadores liquidaron PILA a través nuestra plataforma, un crecimiento neto de 30,1%, y más de 65.364 trabajadores en la balanza comercial positiva frente a otros operadores. (Complementar con la gestión 2023)
- Alcanzamos 7,7 millones de colombianos, 120 mil empresas y más de 600 mil independientes en promedio al mes, logrando más de 927.295 pagos mensuales a través de nuestra plataforma.
- Establecimos tres nuevos contratos para la prestación del servicio de Liquidación de aportes a Pensiones Voluntarias, con las administradoras Alianza, Colfondos y Fiduciaria Davivienda. Es de exaltar que Alianza y Colfondos en 7 meses de operación lograron 5.139 registros.

**Clientes y Posicionamiento de Marca:**

Con el fin de mantener y monitorear anualmente el nivel de satisfacción en el servicio, en el 2023 se realizó la medición anual del NPS (*Net Promoter Score*) con un porcentaje de recomendación ponderado del 74% en nuestros tres segmentos principales: administradoras, empresas e independientes logrando un cumplimiento del 92%. (Complementar con la gestión 2023)

Fortalecimos nuestro relacionamiento con entidades de gobierno como el Ministerio de Protección Social, la UGPP y ADRES a través de diferentes mesas de trabajo.

Con el fin de promover el acceso a nuevas oportunidades laborales poniendo al servicio de los colombianos nuestros recursos y capacidades organizacionales que coadyuven a la dinamización del empleo y continuar honrando nuestro

propósito como organización, realizamos la segunda Feria virtual de Empleo Emplea-T, donde participaron más 5.200 personas y ofrecimos 580 vacantes gratuitamente, con la participación de 16 empresas de trabajo temporal; gracias a esta iniciativa 117 colombianos se emplearon formalmente.

**Talento Humano:**

- En septiembre de 2023, obtuvimos la Certificación *Great Place To Work (GPTW)*, superando el Índice de Ambiente Laboral esperado con un 78,7%, evidenciando nuestro compromiso con un entorno laboral positivo.
- Teniendo como objetivo estratégico el capital humano realizamos más de 70 actividades a nuestros colaboradores para fortalecer nuestra cultura organizacional, lo cual se vio reflejado en el resultado del Índice de Ambiente Laboral (GPTW) al cumplir en un 105% la meta establecida para el 2023; igualmente cumplimos el e-NPS en un 100% potencializando cada vez más la consolidación de nuestra marca empleadora. Finalmente, debemos destacar que robustecimos el portafolio con tres nuevos beneficios: auxilios educativos para hijos, auxilios educativos para certificaciones de colaboradores y acceso a un plan complementario esencial de salud.
- Promovimos activamente acciones sociales y medioambientales mediante el voluntariado corporativo. Nuestros colaboradores participaron en la siembra de 40 árboles en Bogotá y visitando a niños en la clínica Fundación Hospital La Misericordia – HOMI.

**Innovación y desarrollo:**

- Durante el año 2023, logramos la implementación de 341 desarrollos que incluyeron mejoras técnicas, funcionales, fortalecimiento de nuestra ciberseguridad y cambios reglamentarios en nuestra plataforma, se logró un crecimiento del 77% de los desarrollos puestos en producción frente al año anterior y se pasó de un *time to market* de 30 días a 25 días.
- Se aplicó a un programa de Gobierno de innovación, el cual impulsa proyectos de ciencia, tecnología e innovación con un valor de inversión que supera los \$10.373 millones, recibiendo como incentivo más de \$2.593 millones en beneficios tributarios materializados en 2023. Además se recibió el reconocimiento a la innovación de la Cámara de comercio de Bogotá
- Así mismo, en el marco del proyecto Modelo Tecnológico 2026, durante el año 2023 se desarrollaron las siguientes iniciativas: 1. Cierre de vulnerabilidades de seguridad de mayor criticidad asociadas al código del aplicativo *core*, con el objetivo de reducir el riesgo de explotación de dichas vulnerabilidades fortaleciendo así la seguridad de la información crítica del negocio. 2. Inicio del proceso de evolución de los componentes del sistema para migrar a una arquitectura desacoplada y escalable que asegure su sostenibilidad en el tiempo. 3. Definición de la estrategia para emprender el viaje a la nube de los productos tecnológicos de Aportes en Línea.



**Financiero y gestión:**

- Generamos ingresos de \$118.204 millones, con un aumento del 27,7% respecto al año anterior. La utilidad neta ascendió a \$27.272 millones, creciendo el 47,2% en comparación con 2022.
- Mantuvimos las Certificaciones ISO 9001 y 27001 con cero no conformidades, demostrando la madurez de nuestros sistemas y nuestro compromiso.

**Compromiso con la Sostenibilidad:**

- Consolidamos el gobierno corporativo el rector de los principios sostenibles de nuestra organización. Celebramos la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité de Nombramientos y Retribuciones. En aras de fortalecer nuestra gestión de sostenibilidad, llevamos a cabo la primera medición de madurez de gobierno corporativo, evaluación que proporciona una visión completa de nuestra eficacia, identificando áreas de mejora y resaltando nuestros logros.
- Nos comprometimos a alinear nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), focalizando esfuerzos en áreas cruciales como educación de calidad, trabajo decente, innovación, producción responsable y acción climática.

16.2.

# Metas



## A corto plazo (0 a 2 años):

Para el año 2024, estamos trabajando en las siguientes iniciativas:

- Ampliar el portafolio de servicios tecnológicos basados en información consolidando los procesos y las metodologías de innovación.
- Adoptar nuevas tecnologías y evolucionar los canales y modelos de venta mediante una plataforma multiproducto.
- Fortalecer las relaciones con clientes y usuarios a través de una mejor oferta de valor, buscando impactar de manera positiva en el incremento de la base de clientes, usuarios y transacciones.

- Mejorar la oferta de valor a través de la implementación de nuevas tecnologías, facilitar la creación, transferencia y uso del conocimiento crítico del negocio y fortalecer los pilares que sostienen el negocio gestionando las vulnerabilidades críticas del negocio.
- Alcanzar la excelencia en procesos operativos y administrativos, consolidando la tecnología como palanca para la eficiencia y profundizando en el uso de herramientas digitales.
- Fortalecer la oferta de valor al empleado, desarrollar las competencias claves en líderes y colaboradores, cerrar las brechas de conocimiento crítico del negocio y consolidar una cultura corporativa con orgullo por lo que hacemos.
- Fortalecer la gestión de Seguridad de la Información y aumentar la eficiencia y productividad de las actividades que realizamos en la organización.

## A mediano (3 a 5 años) - largo plazo (6 años o más):

- Madurar la gestión de riesgos claves del negocio mediante el sistema integrado de gestión.
- Aplicar estrategias de impacto en la sociedad y el medioambiente.
- Fortalecer la gestión de riesgos soportando la sostenibilidad de largo plazo logrando un 4,2 en madurez del Sistema Integral de Gestión de Riesgo.
- Crecer de manera rentable y sostenible los ingresos en 1,6 veces.
- Ser una empresa certificada en sostenibilidad.
- Servir con calidad y eficiencia a nuestros clientes generando altos niveles de satisfacción con al menos el 85% de Nivel de Recomendación (*Net Promoter Score*).

- Alcanzar las mejores ratios de eficiencia operacional en el que obtengamos un 65% de Ratio de Eficiencia (*Cost to Income*).
- Ampliar nuestro portafolio para diversificar nuestras fuentes de ingresos logrando el 15% de ingresos provenientes de nuevos negocios.
- 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).

## A mediano plazo (3 a 5 años):

Si aplican las mismas para este reporte ya que es la proyección del negocio a largo plazo a 2026 y los KPIS. Se incluyen objetivos relacionados con sostenibilidad.

# 17

## Índice de Contenidos GRI



### Declaración de uso

Porvenir presenta la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2023 utilizando el Estándares GRI 2021 en su opción de referencia.

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Contenidos básicos generales</b>			
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7	
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7	
2-4	Actualización de la información	7	
2-5	Verificación externa	7	
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	
<b>Nuestro Porvenir</b>			
2-1	Detalles organizacionales	12	
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 12, 61	
2-28	Afiliación a asociaciones	18	
<b>Sostenibilidad</b>			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	24	
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	27	
3-2	Lista de temas materiales	29	

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Gobierno corporativo</b>			
3-3	Gestión del tema material	31	
2-9	Estructura de gobernanza y composición	32 - 34	
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	33	
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	34	
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	34	
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	34	
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	36	
2-15	Conflictos de interés	35	
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	36	
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	37	
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	37	
2-19	Políticas de remuneración	41	
2-20	Proceso para determinar la remuneración	41	
2-21	Ratio de compensación total anual	41	
2-23	Compromisos y políticas	38	
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	38	

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Gestión del Riesgo, Anticorrupción y Ética</b>			
3-3	Gestión del tema material	43	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	49	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	50	
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	51	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	52	



Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Compras sostenibles</b>			
3-3	Gestión del tema material	61	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	62	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	62	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y las medidas tomadas	62 - 63	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	62	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y las medidas tomadas	62 - 63	
PROSOLO1	Compras con criterios ASG	63	
<b>Crecimiento rentable</b>			
3-3	Gestión del tema material	67 - 79	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	69	
<b>Inversión responsable</b>			
3-3	Gestión del tema material	81 - 87	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	84	
PROSOLO2	Evaluación ASG a portafolio de inversión	81	
<b>Marca y Reputación</b>			
3-3	Gestión del tema material	91	

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Ciberseguridad e Innovación Digital</b>			
3-3	Gestión del tema material	101	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	101	
<b>Desarrollo del talento y excelencia operacional</b>			
3-3	Gestión del tema material	115 - 117	
2-7	Empleados	111	
2-8	Trabajadores que no son empleados	112	
401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	113	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan los empleados a tiempo parcial o temporales	122	
401-3	Permiso parental	122	
403-9	Lesiones por accidente laboral	124	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	124	
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	119	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	119	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	118	
PROSOLO3	Plan Carrera	122	
PROSOLO4	Monto total invertido en la formación de colaboradores y % Cobertura	122	

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Desarrollo social</b>			
3-3	Gestión del tema material	135 - 146	
PROSOL07	Alcance de impacto con programas de educación financiera	137	
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	137	
PROSOL08	Alcance de impacto clases radiales	137	
PROSOL09	Alcance de impacto el futuro es ahorra	138	
PROSOL10	Numero de adultos mayores formados	144	
<b>Experiencia de clientes</b>			
3-3	Gestión del tema material	151	
PROSOL11	Personas de empresas capacitadas	159	
PROSOL12	NPS Transaccional	152	
PROSOL13	NPS Relacional	152	

Código	Indicador	Página	Comentario / Omisión
<b>Gestión ambiental</b>			
3-3	Gestión del tema material	171 - 172	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	174	
302-4	Reducción del consumo de energía	174	
303-5	Consumo de agua	174	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	171	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	171	
306-3	Residuos generados	173	
306-4	Residuos no destinados a eliminación	174	
<b>Biodiversidad</b>			
101-2	Gestión de los impactos en la biodiversidad	182	
101-3	Acceso y participación en los beneficios	180	
101-4	Identificación de los impactos en la biodiversidad	179	
<b>Aportes en línea</b>			
3-3	Gestión del tema material	189	



#AvancemosJuntos ↻



# Informe de Sostenibilidad 2023

#AvancemosJuntos 