

# INFORME DE GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL

— 2 0 1 7 —







Estimados amigos.

Es para mí un motivo de orgullo poder presentarles nuestro informe de Generación de Valor Social 2017. Este año fue, sin duda, una oportunidad extraordinaria para fortalecer nuestra oferta de valor, reiterar el compromiso con nuestros grupos de interés y ratificar nuestro liderazgo en el sector.

Podemos contarles con gran satisfacción que gracias a la confianza depositada por quienes nos han elegido como su Fondo de Pensiones y Cesantías, hoy tenemos más de 10.7 millones de afiliados a Porvenir y la responsabilidad de administrar más de \$129 billones de activos.

En este informe queremos presentarles los hitos de este año, ya que en él nos propusimos seguir avanzando en nuestra misión de contribuir al crecimiento de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida.

Para lograrlo, emprendimos nuestra transformación digital orientada a robustecer la infraestructura tecnológica y los canales de servicios con una inversión cercana a los US\$7 millones. Gracias a estas mejoras, más del 91% de los trámites y consultas de los afiliados se realizan hoy de manera virtual.

Como parte de este proceso, creamos novedosos canales como Andrea, una asistente virtual con la cual nuestros afiliados pueden acceder en cualquier momento y lugar a extractos de sus productos, certificados, historias laborales, entre otros servicios, a través de Facebook Messenger desde su celular o computador.

El 2017 también fue un año de evolución de nuestro programa de Responsabilidad Social Deportiva, con el lanzamiento de *Corriendo por un Propósito*, una iniciativa a través de la cual convocamos a correr un millón de kilómetros por las nuevas generaciones de atletas.

Otro de los grandes logros alcanzados por Porvenir en 2017 fue convertirse en el primer Fondo de Pensiones y Cesantías que ingresó al listado de Empresas Activas Anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Esto ratifica nuestro compromiso indeclinable con las buenas prácticas que promueven la transparencia y mitigan eventuales riesgos.

Sin más preámbulos, los invito a conocer el informe en el que compartiremos con ustedes cada uno de estos logros, que nos impulsan a seguir trabajando por el Porvenir de nuestros afiliados, con transparencia, compromiso social, liderazgo y excelencia.

Esperamos que este informe sea de todo su agrado.

Miguel Largacha Martínez  
Presidente



	Página
<b>1. Los Grandes Logros de Porvenir en el 2017</b> .....	<b>6</b>
1.1. Cumplimos el reto del millón de kilómetros .....	6
1.2. Premios y calificaciones .....	7
1.2.1 ISO 20000 .....	7
1.2.2. Porvenir, ISO 9001 versión 2015.....	7
1.2.3. Porvenir ingresa al listado anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República .....	7
1.2.4. Certificación AAA .....	8
1.2.5. Premio The Bizz 2017.....	13
1.2.6. Premio al fondo más innovador de Global Banking and Finance Review .....	13
<b>2. Nuestra Esencia</b> .....	<b>14</b>
2.1. Perfil general .....	14
2.2. Nuestra Historia .....	15
2.3. Filosofía Corporativa .....	18
2.3.1. Nuestra Misión .....	18
2.3.2. Nuestra Visión.....	18
2.3.3. Nuestros Valores .....	18
2.4. Nuestra Presencia en Colombia .....	19
2.5. Estructura Organizacional.....	20
2.6. Participación de los Accionistas .....	21
2.7. Productos y Servicios.....	22
2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias .....	22
2.7.2. Fondo de Cesantías .....	24
2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias .....	26
2.7.4. Patrimonios Autónomos.....	27
<b>3. Compromiso con la Transparencia</b> .....	<b>28</b>
3.1. Gobierno Corporativo .....	29
3.1.1. Estructura de Gobierno Corporativo .....	29
3.1.1.1. Asamblea de Accionistas.....	29
3.1.1.2. Junta Directiva .....	29
3.1.1.3. Comités de apoyo de la Junta Directiva de Porvenir .....	31

3.1.2. Código de Buen Gobierno .....	32
3.2. Sistema de Control Interno .....	34
3.3. Gestión de Riesgos .....	34
3.4. Evaluaciones Independientes .....	35
3.4.1 Contraloría General.....	35
<b>4. Motor de Desarrollo Económico y Social</b> .....	<b>36</b>
4.1. Resultados .....	36
4.1.1. Hechos Económicos Destacados de 2017 .....	37
4.2. Porvenir y el mercado laboral de Colombia.....	38
4.3. Distribución de valor.....	39
4.4. Inversiones por sector y composición de los portafolios .....	39
4.4.1. Infraestructura .....	42
4.4.2. Deuda pública.....	42
4.4.3. Mercado de capitales .....	43
<b>5. Inversión social pensada en los colombianos</b> .....	<b>44</b>
5.1. Inversión en Deporte.....	44
5.1.1. Equipo Porvenir .....	45
5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá.....	45
5.1.3. Corriendo por un propósito.....	46
5.2. Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios.....	46
5.3. Educación Financiera .....	47
5.3.1 Familia Porvenir .....	47
<b>6. Nuestra Gente Porvenir</b> .....	<b>48</b>
6.1. Gestión del Talento Humano en nuestra Organización .....	48
6.2. Alianzas con Terceros.....	50
6.3. Fortaleciendo nuestro Ambiente laboral .....	52
6.4. Compensación y Beneficios para nuestro equipo .....	54
6.4.1. Otros beneficios .....	55
6.5. Comunicación Interna .....	57
<b>7. Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros</b> .....	<b>58</b>
7.1. Porvenir Preferencial .....	58
7.2. Relanzamiento Blog Generación Porvenir.....	59
7.3. InterU.....	59
7.4. App de Eventos .....	60
7.5. Novedades Canales .....	60
7.5.1. Informe Detallado de Deuda .....	60
7.5.2. Informe de Pago de Incapacidades .....	60
7.5.3. Andrea asistente virtual .....	60
7.5.4. Biometría .....	62
7.5.5. Programa de formación con certificación del SENA .....	62
7.5.6 . Oferta de valor al Pensionado .....	63
7.5.7. Diseño Transacción de Conciliación para Aportes en Línea .....	64
7.5.8. Centro de Excelencia Data y Analítics .....	64
<b>8. Aportes en Línea</b> .....	<b>66</b>
8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2017 .....	66
8.2. Cifras 2017 .....	67
8.3. Beneficios Aportes en Línea para los usuarios .....	68
8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras .....	70



# 1. Los Grandes Logros de Porvenir en el 2017

Como parte de su programa de Responsabilidad Social Deportiva, en 2017 Porvenir se trazó un nuevo reto para que Colombia logre ubicarse en el radar mundial del atletismo. Así surgió “Corriendo por un propósito”, una iniciativa con la participación de más de 11.000 colombianos que descargaron la App de running La Nación del Atletismo y se unieron al reto de correr un millón de kilómetros para apoyar a las futuras generaciones de atletas del país.

Gracias a la motivación y el esfuerzo de los colombianos Porvenir logró la meta del millón de kilómetros. Estos resultados permitieron que la Compañía apoyara a más de 250 niños pertenecientes a seis escuelas deportivas de las principales ciudades de Colombia con la entrega de implementos deportivos, charlas y asesorías.

## 1.1. Cumplimos el reto del millón de kilómetros



## 1.2. Premios y Calificaciones

### 1.2.1. ISO 20000

Este año Porvenir amplió el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Servicios en la norma ISO 20000 extendiendo su alcance al sistema de información Internet (Zona pública, Zona Transaccional Afiliados y Zona Transaccional Empleadores). Para avalar el nuevo alcance, se realizó una auditoría de seguimiento por un ente externo, Bureau Veritas (líder global en ensayo, inspección y certificación), revisando que todos los procesos de la Gerencia de Servicios Tecnológicos cumplieran con los estándares de la norma. La Compañía obtuvo como resultado 0 no conformidades.

De esta manera, Porvenir se consolida dentro de las 33 empresas certificadas en Latinoamérica y en el grupo de las 4 empresas certificadas en Colombia. Asimismo, mantenemos el distintivo de ser la única empresa del sector financiero que tiene un área de TI conforme a la norma, asegurando que el desarrollo y provisión de los servicios se realicen siguiendo prácticas internacionales, globalmente reconocidas para generar mayor calidad en nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes y afiliados.

### 1.2.2 Porvenir, ISO 9001 versión 2015

En el 2017, renovamos anticipadamente nuestro Certificado de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de ventas, operación, servicio e inversiones de los Fondos de Pensiones Voluntarias, Obligato-

rias y Cesantías, con cero no conformidades como resultado de la Auditoría desarrollada por el ICONTEC. Dicho resultado también se obtuvo a partir de la implementación de los cambios y requisitos definidos en la nueva versión de la norma, mediante la sensibilización y generación de cultura a nivel nacional, el empoderamiento de la Alta Dirección y los Colaboradores, y la verificación detallada del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

### 1.2.3. Porvenir ingresa al listado anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Por la ejecución de buenas prácticas de transparencia y contar con estándares superiores a los exigidos para prevenir la corrupción, Porvenir se consolidó en 2017 como el primer Fondo de Pensiones y Cesantías que ingresó al listado de Empresas Activas Anticorrupción. La iniciativa, liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y que nació en 2014, evaluó la existencia e implementación de mecanismos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción en las empresas del sector privado.

De manera voluntaria, Porvenir se presentó al proceso de evaluación realizado por el Comité Gestor de la iniciativa Empresas Activas Anticorrupción que, por más de seis meses, valoró diez categorías como: riesgos de corrupción, control interno y registro contable, aplicación del programa anticorrupción en relación con el negocio, revisión y monitoreo del programa anticorrupción, comunicación y capacitación al interior de la empresa del programa de cumplimiento, entre otros.

Conscientes del compromiso del sector privado en la lucha contra la corrupción, Porvenir se unió a esta iniciativa para seguir trabajando en el desarrollo de buenas prácticas de transparencia y en la implementación de estándares que eviten situaciones de riesgo.



A close-up photograph of a person's hands interacting with a laptop. The person's right hand is pointing at the screen, while their left hand is positioned near the bottom edge of the laptop. The background is dark and out of focus, with a warm, golden light source creating a soft glow on the person's skin and the laptop's surface.

#### 1.2.4. Certificación AAA

##### AAA Riesgo de Contraparte:

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's mantuvo la calificación AAA en Riesgo de Contraparte. La calificación AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la condición financiera de la compañía, su capacidad operativa y su posicionamiento en el mercado son sumamente fuertes.

##### P AAA Administración de los Portafolios:

El Comité Técnico de BRC Standard & Poor's mantuvo la calificación P AAA en Calidad en la Administración de Portafolios. La calificación P AAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que la Compañía tiene una habilidad sumamente fuerte para la administración de portafolios. La estructura organizacional, operativa y financiera, la gestión de riesgos y la calidad de los controles que ejercen los órganos encargados procuran y permiten la aplicación de los mejores estándares para los recursos administrados.

##### AAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado:

En riesgo de crédito la calificación FAAA, es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4, indica que la sensibilidad del fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los fondos con esta calificación actualmente sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

##### FAAA / 1 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Corto Plazo:

En riesgo de crédito la calificación FAAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el portafolio posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 1, significa que la sensibilidad del Portafolio ante la variación de las condiciones de mercado es muy baja. No obstante, los fondos con esta calificación podrían ser más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados con la máxima categoría. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

#### FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Cesantías Largo Plazo:

En riesgo de crédito FAAA significa que la seguridad es excelente. De manera que el fondo posee gran capacidad para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4 indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los fondos con esta calificación actualmente sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que da cuenta de que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

#### FAAA / 4 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Básico (Antes Balanceado Conservador):

En riesgo de crédito la calificación de FAAA indica que el fondo posee la capacidad de conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 4 indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es muy alta. Los fondos con esta calificación sugieren una alta probabilidad de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, evidenciando que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

#### FAAA / 2 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Voluntarias Perfil Diversificado Conservador (Antes Alta Liquidez):

En riesgo de crédito la calificación de FAAA indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 2 significa que el fondo presenta una sensibilidad moderada a variaciones en las condiciones del mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC por lo que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

#### FAAA / 5 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Mayor Riesgo:

En riesgo de crédito la calificación FAAA indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 5 significa que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones de mercado es sumamente alta. Los fondos con esta calificación sugieren una probabilidad muy alta de pérdida de capital por factores de mercado. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que muestra que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

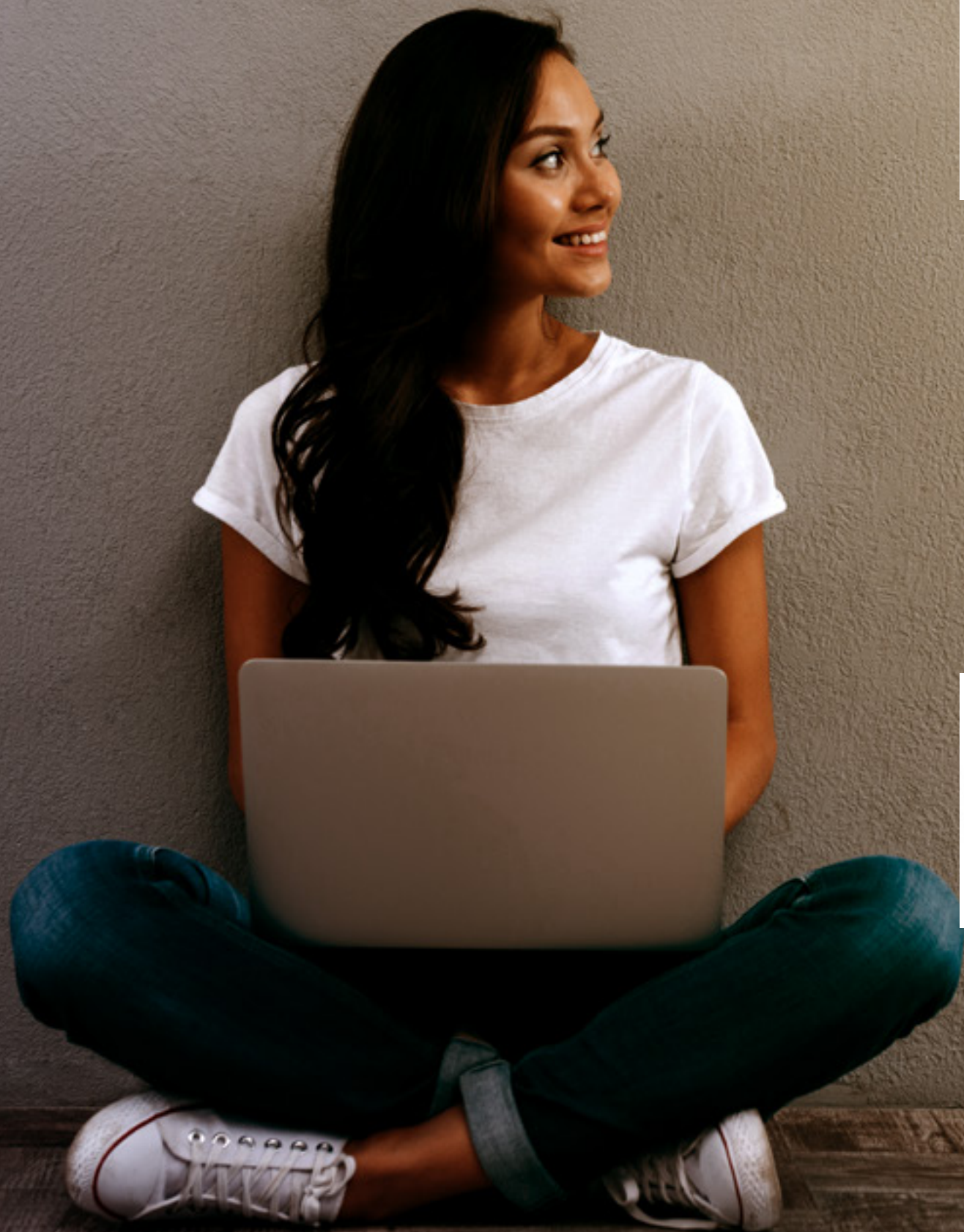
#### FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Especial de Retiro Programado:

En riesgo de crédito la calificación FAAA indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 3 indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC, lo que evidencia que el fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.

#### FAAA / 3 / BRC 1+ Fondo de Pensiones Obligatorias Conservador:

En riesgo de crédito la calificación FAAA es la más alta otorgada por BRC, lo que indica que el fondo posee una capacidad sumamente fuerte para conservar el valor del capital y limitar la exposición al riesgo de pérdidas por factores crediticios. En riesgo de mercado la calificación 3 indica que la sensibilidad del Fondo ante la variación de las condiciones del mercado es considerable. Los fondos con esta calificación son más vulnerables ante acontecimientos adversos en comparación con aquellos calificados en categorías superiores. En riesgo administrativo y operacional la calificación BRC 1+ es la más alta otorgada por BRC por lo que el Fondo posee un desarrollo operativo y administrativo sumamente fuerte.





#### 1.2.5. Premio The Bizz 2017



Con orgullo Porvenir recibió en 2017 dos distinciones otorgadas por la Confederación Mundial de Negocios (World Confederation of Businesses-WORLDCOB) con su Premio Bizz, considerado como uno de los galardones empresariales más importantes del mercado. Este reconocimiento internacional se enfoca en premiar la “Excelencia Empresarial” de las organizaciones más destacadas de cada país que buscan calidad para su constante desarrollo. En la edición 2017 del Premio Bizz nuestra Compañía obtuvo las distinciones: Premio a Empresa Inspiradora y Premio al Liderazgo Empresarial.

#### 1.2.6. Premio al Fondo más innovador de Global Banking and Finance Review



Porvenir fue elegido como el ganador del premio al Fondo más innovador de Colombia 2017, por la revista inglesa Global Banking and Finance, la cual reconoce el desempeño y la excelencia de la Organización en materia de innovación, logro y progreso, al ser referente para otras compañías del sector. El premio destaca el impacto y la oportunidad de la transformación digital emprendida por la compañía para aumentar la cobertura y satisfacer las necesidades de sus clientes. Asimismo, reconoce la apertura de nuevos canales como Andrea Asistente virtual y las inversiones hechas para robustecer la infraestructura digital.





## 2. Nuestra Esencia

### 2.1. Perfil general

Porvenir es una sociedad anónima, de nacionalidad colombiana, constituida mediante la escritura pública No. 5307 del 22 de octubre de 1991, de la Notaría 23 del Círculo de Bogotá, con autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera, mediante la Resolución 3970 del 30 de octubre del mismo año y con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

Desde el punto de vista de su naturaleza jurídica, es una entidad financiera, del género de las sociedades de servicios financieros y de la clase de las administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, que en tal calidad se encuentra sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera

### 2.2. Nuestra Historia

Por más de 26 años, la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir, trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia.

Porvenir cuenta con el respaldo y la confianza de los colombianos desde su fundación (1991), lo que le ha permitido a la Compañía, consolidarse como la Administradora de Pensiones y Cesantías líder del sector, en número de afiliados y de recursos administrados.



1991

- Se firma la escritura pública que da vida a Porvenir como Administradora de Cesantías.

Estamos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- La AFP Provida S. A. de Chile cuenta con una participación de 20% de la empresa.

1992

- Lanzamos la primera campaña de Cesantías.

1993

- Pasamos de contar con 100 empleados a nivel nacional a tener en nuestra nómina a 3.000 funcionarios.

1994

- El 1 de abril Porvenir inicia la venta de Pensiones Obligatorias, convirtiéndose en Administradora de Pensiones y Cesantías.

1995

- Incursionamos en la venta y administración de Pensiones Voluntarias.
- Tuvimos nuestro primer Pensionado.

1996

- Este año abrimos nuestras primeras oficinas (hasta este año funcionamos en las sedes de los bancos del Grupo Aval).

1997

- Se compra nuestra sede actual en la ciudad de Bogotá.

1999

- Pagamos la primera Pensión de vejez.

2000

- Nos constituimos en patrocinadores oficiales de la Media Maratón de Bogotá.

2003

- En septiembre, el Grupo Aval compra la participación de 20% de la AFP chilena Provida.

Porvenir pasa a ser la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías del conglomerado financiero.

2004

- Obtuvimos nuestra primera Certificación ICONTEC.
- Comenzamos la financiación del equipo de Atletas con Porvenir.

2006

- Iniciamos nuestra ruta como patrocinadores en la Ciclovía de la capital del país con 121 Km.

2007

- Se moderniza la fuerza de ventas con la implementación de PDA (única AFP con este servicio).

2008

- Creación de Aportes en Línea.

Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.

2009

- Con la reforma financiera creamos los Multiportafolios de Cesantías y los MultiFondos de Pensiones Obligatorias.
- Se implementan Puntos de Atención Rápida (PAR) en las oficinas de Porvenir (única oficina con este servicio).

2010

- Creación de Aportes en Línea.

Nos convertimos en la única AFP con un operador de información propio.

2011

- Por primera vez, un Atleta con Porvenir clasifica en los Olímpicos de Londres.
- Cambiamos nuestra imagen.

2011

- Recibimos por segundo año consecutivo el premio World Finance.
- Recibimos el Premio Portafolio en la categoría de Servicio al Cliente.
- Por primera vez otorgamos una Pensión de vejez en 48 horas.
- Cumplimos 20 años de creación.
- Entramos a Facebook y Twitter.

- Adquirimos la AFP BBVA Horizonte.

- Comenzamos el proceso de precertificación en gestión tecnológica ISO 20000.

- Recibimos la calificación como sobresaliente, con el primer lugar en Great Place to Work del sector financiero y séptimo lugar en Colombia (más de 500 empleados).

- Obtuvimos el primer puesto en la encuesta de Afiliados de Índices de AsoFondos.

- Recibimos el premio Global Banking & Finance Review como el Mejor Fondo de Pensiones de 2012.

Fusión Porvenir – AFP Horizonte

- Formalización acuerdo de fusión.
- Registro escritura pública fusión.

Obtuvimos el quinto lugar entre las mejores empresas para trabajar con más de 500 empleados en Latinoamérica, por parte de Great Place to Work. Primera empresa no tecnológica en Colombia en recibir ISO 20000. Fuimos por tercera vez galardonados como "el mejor Fondo de Pensiones en Colombia 2013" por Global Banking & Finance Review. Por tercer año, ganamos el premio World Finance, entregado por la revista inglesa del mismo nombre. Lanzamos el Blog Generación Porvenir, una estrategia digital de relacionamiento dirigida a los jóvenes.

Logramos la solicitud de Beneficio Pensional por Internet para nuestros Afiliados.

2015

Lanzamos la primera serie web de la industria a través de nuestra nueva plataforma de comunicación en Educación Financiera, La Familia Porvenir.

- Superamos los 10 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la categoría Oro.

2016

- Nos posicionamos como la 2da Mejor Empresa para Trabajar en Colombia en el ranking de Great Place to Work.
- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000

- Superamos los 10,7 millones de afiliados.
- Recibimos el Premio Premio The Bizz 2017.
- Obtuvimos reconocimiento como el Fondo más innovador de Colombia

2017

- Nos consolidamos como el primer Fondo de Pensiones y Cesantías que ingresó al listado de Empresas Activas Anticorrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

- Ratificamos certificaciones: ISO 9001 e ISO 20.000
- Lanzamos Andrea, asistente virtual, un chatbot al alcance de todos nuestros afiliados.





## 2.3. Filosofía Corporativa

### 2.3.1. Nuestra Misión

Contribuimos al crecimiento del ahorro de nuestros afiliados, apoyándolos en todas las etapas de su vida.

### 2.3.2. Nuestra Visión

Ser la compañía líder, referente en innovación y servicio, que transforma la cultura de ahorro en grandes beneficios.

### 2.3.3. Nuestros Valores

En Porvenir somos gente VITAL, por las iniciales de los 5 valores que guían día a día nuestra gestión.

Vocación de servicio: entendemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes y las superamos.

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

Trabajo en equipo: unimos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

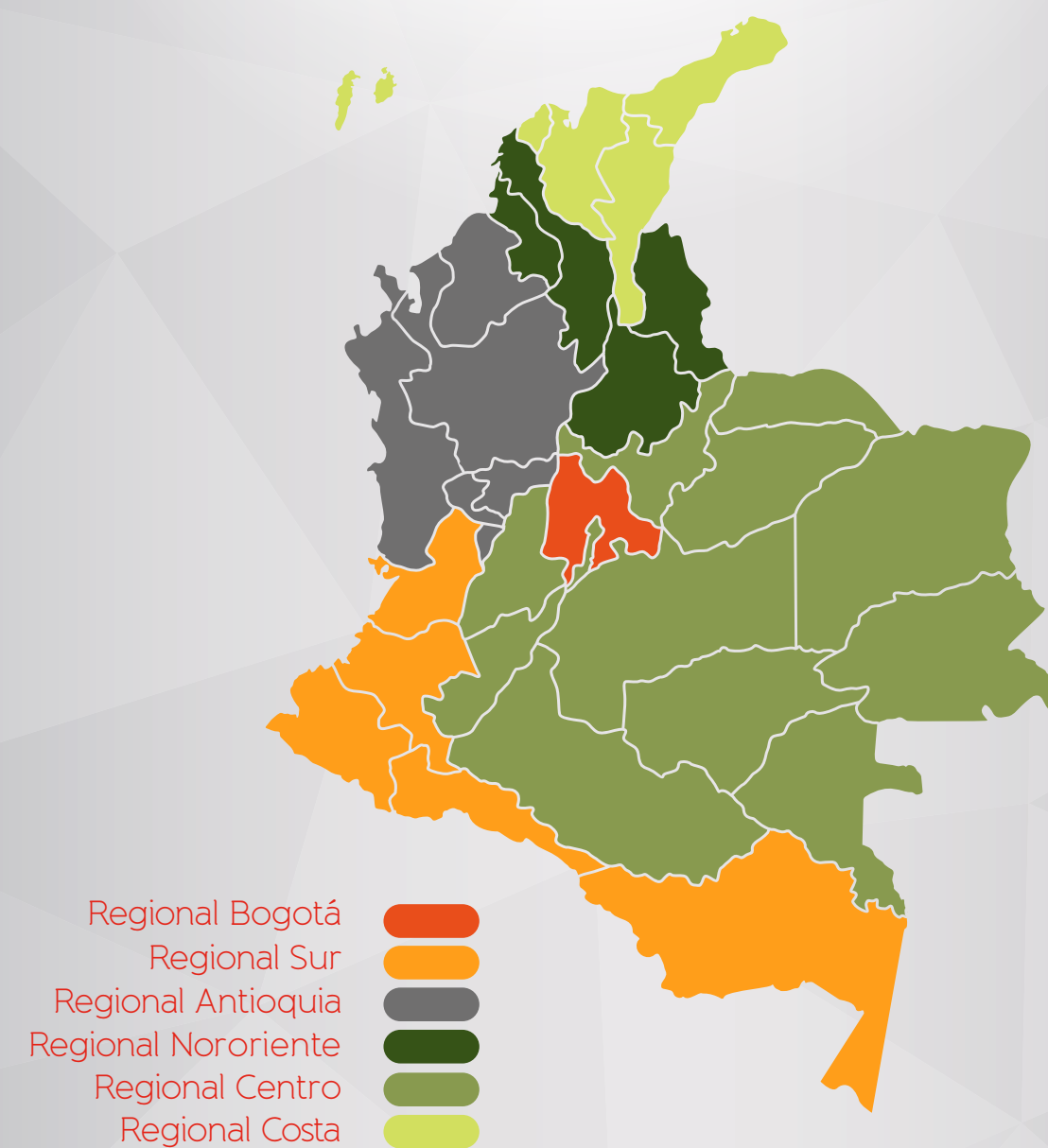
Apertura al cambio: somos flexibles e innovadores y buscamos permanentemente nuevas y mejores formas de hacer nuestro trabajo.

Logro: nos caracteriza la excelencia, la pasión por el resultado y la capacidad de superar nuestras metas.

---

## 2.4. Nuestra Presencia en Colombia

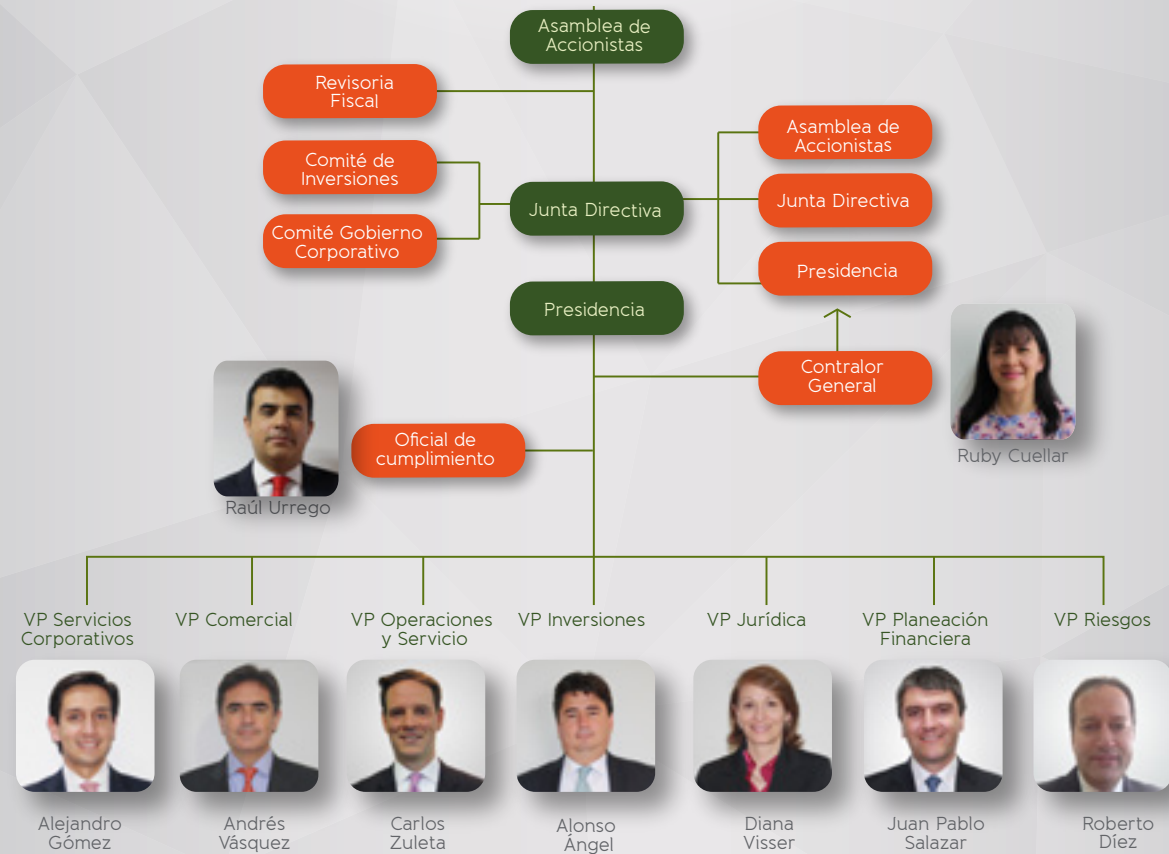
En Bogotá tenemos una sede donde funciona la Dirección General y cuatro sedes comerciales. Adicionalmente, contamos con seis sedes regionales ubicadas en las ciudades principales del país. Asimismo, hay 54 oficinas a nivel nacional que se encargan de prestar servicios a nuestros afiliados.



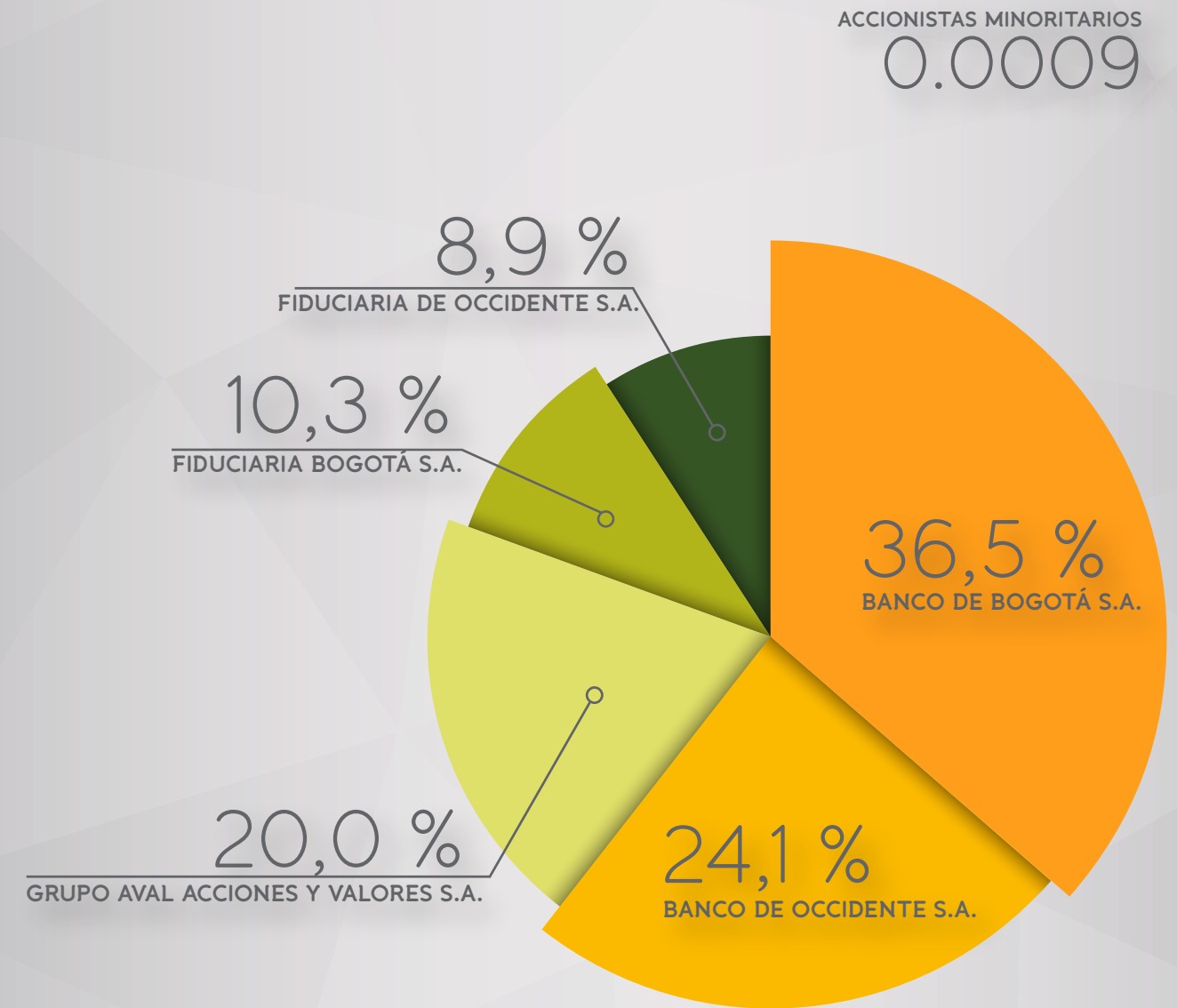


## 2.5. Estructura Organizacional

Porvenir se encuentra liderada por Miguel Largacha Martínez, su actual presidente, de quien depende un área de staff, la contraloría, encargada de velar por el cumplimiento de normas y procedimientos al interior de la compañía. Así mismo, dependen de Presidencia las siguientes 7 vicepresidencias.



## 2.6. Participación de los Accionistas



Composición accionaria a Diciembre de 2017.



## 2.7. Productos y Servicios

### 2.7.1. Fondo de Pensiones Obligatorias

Porvenir trabaja en la consolidación y administración del futuro pensional de los afiliados y administra su ahorro bajo criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia a través de sus Fondos de Pensiones Obligatorias.

¿Qué es una pensión obligatoria?

Es el ahorro obligatorio que deben hacer los trabajadores colombianos dependientes o independientes a lo largo de su vida laboral para asegurar un ingreso mensual en la vejez. Este ahorro también actúa como un seguro ante la invalidez o la muerte prematura.

¿Quién debe cotizar a un Fondo de Pensiones Obligatorias?

- Todas las personas que trabajen como empleados de una empresa.
- Los trabajadores independientes que tengan ingresos mayores a un salario mínimo.

¿Quién hace los aportes y cuánto es el monto a pagar?

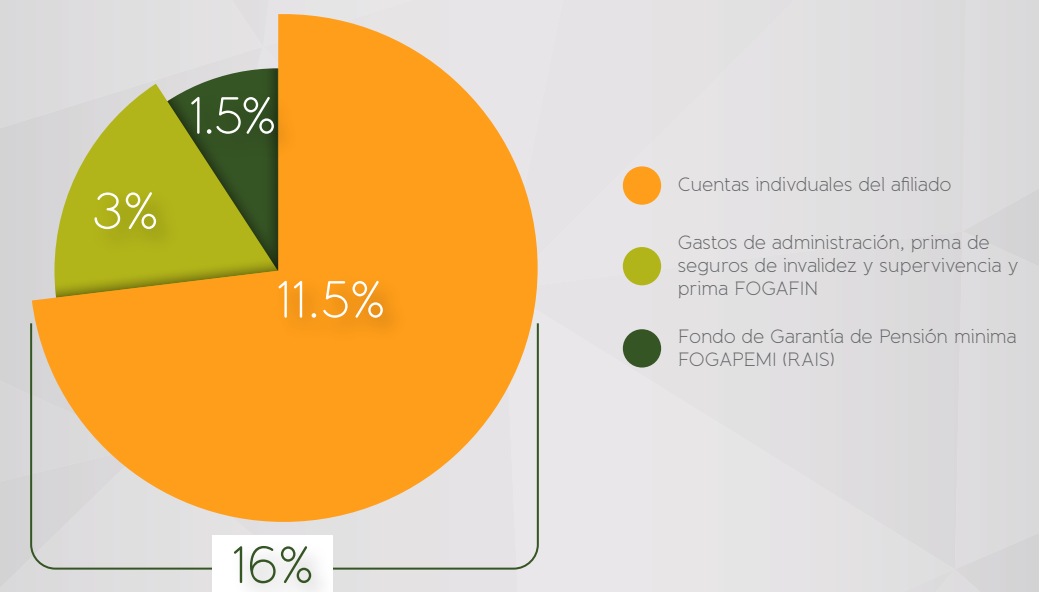
- La mayoría de los trabajadores aportan el 16% de su salario.
- De ese 16%, la empresa pone el 12% y el trabajador el 4%.
- Los trabajadores de mayores salarios aportan más, como se muestra a continuación:

Porcentaje de aporte según el ingreso base cotización del afiliado				
Ingreso base de cotización	Porcentaje que aporta el empleador	Porcentaje que aporta el empleado	El fondo de solidaridad pensional lo aporta el empleador	Total
Menor a 4 SMLMV	12%	4%	0%	16%
De 4 hasta 16 SMLMV	12%	4%	1%	17%
De más de 16 hasta 17 SMLMV	12%	4%	1.2%	17.2%
De más de 17 a 18 SMLMV	12%	4%	1.4%	17.4%
De más de 18 a 19 SMLMV	12%	4%	1.6%	17.6%
De más de 19 hasta 20 SMLMV	12%	4%	1.8%	17.8%
Superiores a 20 SMLMV	12%	4%	2%	18%

¿Para qué se usa el aporte del 16% del salario?

- Del 16%, el 11.5% va a la cuenta individual del afiliado.
- El siguiente 1.5% va al Fondo de Garantía de Pensión Mínima que financia las pensiones de personas que completan 1.150 semanas cotizadas pero no el capital suficiente.
- El 3% restante se divide entre la prima que se paga para el seguro de vida/invalidez, al que tiene derecho cada afiliado si cumple con los requisitos de ley y la comisión de administración que cobra la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) por una única vez por cada aporte. Este porcentaje de comisión de administración varía entre las diferentes AFP.

Distribución del aporte de cotización en porcentaje





Los recursos son administrados bajo el esquema de los Multifondos a través del cual los afiliados a Porvenir en la etapa pueden escoger uno de los tres tipos de administración de fondos: Conservador, Moderado y de Mayor Riesgo.

Para el caso de los pensionados se creó el Fondo Especial de Retiro Programado para las personas pensionadas por Porvenir bajo la modalidad de retiro programado, con el cual se busca una administración orientada al pago de pensiones.

## Características de los Multifondos

 <p><b>Fondo Conservador</b></p> <p>Adecuado para Afiliados próximos a pensionarse, con un horizonte de inversión de corto plazo, crecimiento estable y con baja volatilidad o riesgo.</p>	 <p><b>Fondo Moderado</b></p> <p>Adecuado para Afiliados de edad intermedia, que buscan un crecimiento moderado con riesgo medio.</p>	 <p><b>Fondo Mayor Riesgo</b></p> <p>Adecuado para Afiliados jóvenes que buscan rendimiento a largo plazo, por encima del promedio, pero expuesto a un riesgo más alto.</p>	 <p><b>Fondo Retiro Programado</b></p> <p>Personas pensionadas y que escogieron la modalidad de Retiro Programado.</p>
---	--	---	---

En el ahorro a Pensión Obligatoria una vez se cumplen los requisitos establecidos en las normas vigentes, los afiliados pueden obtener alguna de las siguientes prestaciones:

- Pensión de vejez
- Pensión de invalidez
- Subsidio económico por concepto favorable de recuperación
- Pensión de sobrevivientes
- Auxilio funerario

En caso de que el afiliado o sus beneficiarios no tengan derecho a recibir la Pensión por no cumplir con los requisitos legales, se les hará entrega de los dineros aportados como Indemnización Sustitutiva de la Pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia.

### 2.7.2. Fondo de Cesantías

Porvenir para 2017 continúa como la AFP (Administradora de fondos de Pensiones y Cesantías) líder en el mercado con una participación de campaña de 50.27% y un recaudo de 2 billones 493 mil millones de pesos, lo que nos permite ratificar que la gran mayoría de los empleados colombianos confían en Porvenir para el manejo de sus Cesantías.

Esa confianza depositada en nuestra compañía nos impulsa a seguir cambiando las vidas de los colombianos a través de nuestros diferentes canales de servicio y sobre todo, con nuestras campañas de educación financiera que buscan orientar sobre los aspectos básicos de Cesantías.

Teniendo en cuenta lo anterior y siendo consecuente con nuestra responsabilidad social presentamos los diferentes conceptos sobre Cesantías que pueden ser de gran utilidad a la población laboralmente activa:

### ¿Qué son las Cesantías y para qué sirven?

Las Cesantías han sido parte vital en el cumplimiento de metas de muchos colombianos, es por eso que esta prestación social a cargo del empleador y generada por un vínculo laboral\*\*, representa el principal ahorro a la hora de convertirlas en un auxilio de desempleo, destinar los recursos para comprar vivienda o simplemente pagar la educación del afiliado, cónyuge o hijos.

### ¿A qué valor corresponden?

Es importante tener en cuenta que las Cesantías equivalen a un mes de salario por cada año trabajado o proporcional, si el período es menor de 12 meses y que el límite para que el empleador consigne esta prestación, es hasta el 14 de febrero del año siguiente.

### ¿Qué son los intereses sobre Cesantías?

Por otro lado también tenemos los intereses sobre las Cesantías los cuales equivalen a 1% mensual y al 12% anual, estos deben ser liquidados y pagados a corte de 31 de enero del año siguiente a la generación de la Cesantías.

### ¿Qué son los portafolios de Cesantías?

Para contribuir al crecimiento del ahorro de las Cesantías Porvenir tiene dos portafolios en los cuales puede invertir según la expectativa de retiro y nivel de riesgo:

- El portafolio de largo plazo está diseñado para afiliados que tienen una expectativa de retiro superior a un año y desean asumir un mayor riesgo, por ejemplo, este portafolio es ideal para las personas que desean comprar vivienda.
- En cambio el portafolio de corto plazo está diseñado para afiliados que tienen una expectativa de retiro menor a un año y desean asumir un menor riesgo, por ejemplo, este portafolio es ideal para personas que deben pagar el semestre de la universidad.

*\*\*Es importante precisar que para las personas que devengan salario integral, el empleador no está obligado a pagar la prestación.*



En resumen:



### 2.7.3. Fondos de Pensiones Voluntarias

Porvenir Inversiones, el Fondo de Pensiones Voluntarias de Porvenir es un medio a través del cual los afiliados pueden complementar su Pensión Obligatoria o cumplir sus metas específicas de ahorro y/o inversión.

El fondo ofrece a sus afiliados una amplia oferta con más de 50 alternativas de inversión entre locales y globales que le permiten desarrollar distintos tipos de estrategias de inversión de acuerdo al horizonte de inversión y perfil de riesgo definido para cada uno.

#### ¿Cómo funciona?

Los inversionistas tienen una cuenta de Pensión Voluntaria a su nombre, a través de la cual pueden hacer aportes periódicos o esporádicos, y así mismo elegir en qué portafolios o alternativas de inversión quiere destinar sus recursos, basado en un análisis de perfil de riesgo.

¿Cómo se puede complementar la Pensión a través del ahorro en Pensiones Voluntarias?

Con este ahorro adicional efectuado en el Fondo de Pensiones Voluntarias se conformará un capital que le permitirá, al afiliado, mejorar la Pensión Obligatoria y de ésta forma mantener la calidad de vida durante la etapa de retiro.

¿Qué beneficios tributarios se pueden obtener?

A través del ahorro en los Fondos de Pensiones Voluntarias, se podrán obtener beneficios tributarios en el pago de retención en la fuente y declaración de renta, ya que estos son considerados como renta exenta hasta los topes definidos por la ley.

Nota: los aportes realizados a Pensiones Voluntarias que se hayan efectuado hasta el 31 de diciembre de 2012 están sujetos a un régimen de transición, conservando la permanencia mínima de cinco años. Los aportes realizados a Pensiones Voluntarias que se hayan efectuado desde el 1 de enero de 2013 tendrán una permanencia mínima de diez años.

¿Qué opciones ofrece Porvenir Inversiones para la administración del ahorro?

Contamos con una amplia oferta de alternativas que permiten invertir en

distintos instrumentos financieros tanto a nivel local como global. Los aportes realizados se administrarán en alternativas de inversión que se ajusten a las preferencias, necesidades de inversión y perfil de riesgo, del afiliado, tales como: plazo de inversión, región y moneda.

En el 2017 Porvenir Inversiones estructuró 7 nuevas alternativas de inversión para sus afiliados (Porvenir Liquidez - Inmobiliarias 2017 - Renta Fija 1 año - Táctico - Cemex Latam Holding - Acciones EEB - Acciones LATAM) las cuales contribuyeron al crecimiento del valor de fondo el cual registró un crecimiento entre enero y diciembre 2017 de \$131.120 millones.

### 2.7.4. Patrimonios Autónomos

Son un conjunto de bienes que están asociados a una finalidad específica, conformado por los recursos que entrega una entidad pública o privada para garantizar el pago de obligaciones pensionales.

Los Patrimonios Autónomos con fines pensionales se constituyen en una cuenta a nombre de la entidad, la cual se administra de forma independiente y con contabilidad separada. Dado nuestro objeto social estamos facultados para ofrecer una garantía de rentabilidad mínima negociada de acuerdo a las condiciones especiales de administración acordadas con los clientes.



# 3. Compromiso con la transparencia



En línea con nuestra posición de liderazgo en la administración de Fondos de Pensiones y Cesantías, con el propósito de ser efectivamente uno de los referentes en el mercado de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en Colombia y en América Latina, y finalmente, atendiendo nuestra condición de ser uno de los principales inversionistas institucionales en el País. Porvenir está comprometido con adoptar y mantener las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la industria.

## 3.1. Gobierno Corporativo

### 3.1.1. Estructura de Gobierno Corporativo



#### 3.1.1.1. Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones y reunidos con el quórum y dentro de las condiciones previstas en los estatutos y en la ley. La Asamblea General de Accionistas de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Adoptar las medidas que exigiere el interés de la Sociedad.
- 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.

#### 3.1.1.2. Junta Directiva

La Junta Directiva de Porvenir está conformada por dieciséis (16) miembros, ocho (8) principales y ocho (8) suplentes personales, debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son designados de la siguiente manera:

- La Asamblea General de Accionistas designa cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes.
- La Asamblea de afiliados del Fondo de Pensiones Obligatorias designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- La Asamblea de afiliados del Fondo de Cesantías designa un (1) miembro principal y su respectivo suplente.
- Los empleadores designan (1) miembro principal y su respectivo suplente.



La Junta Directiva de Porvenir ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- Crear los empleos necesarios para el buen funcionamiento de la sociedad.
- Designar y remover libremente al presidente, a los representantes legales y al secretario de la compañía.
- Convocar a la Asamblea de Accionistas
- Decidir sobre las cuestiones que le someta el Representante Legal de la entidad;
- Presentar un informe semestral a la Asamblea de Accionistas
- Aprobar el código de Buen Gobierno Corporativo y otros códigos de conducta de la sociedad y sus modificaciones.



### 3.1.1.3. Comités de apoyo de la Junta Directiva de Porvenir

- **Comité de Gobierno Corporativo:** se encarga de apoyar a la Junta Directiva en el seguimiento a la aplicación de las políticas de Gobierno Corporativo por parte de la administración y los empleados de la Compañía, recomendar mejoras sobre las políticas de Buen Gobierno o los ajustes a que haya lugar, teniendo en cuenta, entre otras, nuevas disposiciones legales; propender porque los accionistas, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de Porvenir que deba revelarse; apoyar a la Junta Directiva en la definición y la administración de los conflictos de interés que de acuerdo con lo previsto en el presente código deban ser conocidos por esta.
- **Comité de Nombramientos y Retribuciones:** se encarga de apoyar a la Junta Directiva en los temas relacionados con los nombramientos, licencias y remoción del presidente y los vicepresidentes representantes legales de la Compañía.
- **Comité de Auditoría:** creado para dar cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Capítulo IX del Título I 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.
- **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, así como analizar las situaciones relativas o potenciales conflictos de interés relacionados con el proceso de inversión y su tratamiento.
- **Comité de Riesgos:** encargado de evaluar y decidir sobre la administración de los riesgos inherentes a la actividad de inversión, 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.





### 3.1.2. Código de Buen Gobierno

Este es el conjunto de normas y políticas aprobado por la Junta Directiva de Porvenir, que regulan el funcionamiento de los órganos, la administración y el control de la sociedad, así como las políticas internas y mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo. Dichas normas y políticas rigen las relaciones de la Sociedad con sus administradores, empleados, accionistas, proveedores y el público en general. Algunos de los propósitos del Código de Buen Gobierno son:

- Ser un marco que defina con claridad las responsabilidades y formas en que interactúan los distintos órganos de administración y control de la Compañía.
- Minimizar los riesgos.
- Generar valor a los grupos de interés: accionistas, proveedores, empleados, clientes y, en general, a la sociedad y al país.
- Crecer y competir exitosamente.
- Fortalecer la transparencia y el suministro de información de manera que genere confianza entre los diferentes grupos de interés.

Con el objetivo de materializar estas premisas, el año pasado Porvenir dio cumplimiento a su Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual se encuentra publicado en su página web ([www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co)) y es obligatorio para todos sus colaboradores.

Asimismo, en el año 2016, y con ocasión de la reforma que la Superintendencia Financiera adelantó en 2015 sobre el Código de Mejores Prácticas Corporativas-Código País, Porvenir implementó las siguientes medidas de Gobierno Corporativo:

- Reglas en materia de protección a los derechos de los accionistas minoritarios.
- Redefinición de las funciones y obligaciones del Presidente y Secretario de la Junta Directiva, así como los comités de apoyo de la Junta Directiva.
- Administración de conflictos de interés en operaciones con entidades vinculadas y revelación de información con el fin de hacer más transparentes los procedimientos de gobierno interno de la compañía y la protección de los grupos de interés.

Durante 2017 se fortalecieron las medidas implementadas de Código País, y se realizó un seguimiento a través de la autoevaluación de Porvenir mediante el diligenciamiento de la Encuesta Código País, con resultados muy positivos para la compañía.



### 3.2. Sistema de Control Interno

Porvenir cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) basado en los estándares definidos por la Superintendencia Financiera, en el cual se definen las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás colaboradores de la compañía, que busca dar seguridad razonable al cumplimiento de las metas y/o resultados propuestos; mitigando la ocurrencia de fraudes, gestionando adecuadamente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de su objeto social.

El Sistema de Control Interno de Porvenir se basa en tres principios fundamentales:

- Autocontrol: evaluar y controlar nuestro trabajo
- Autorregulación: desarrollo e implementación del SCI (políticas, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI)
- Autogestión: eficacia y eficiencia en el funcionamiento del sistema.

De acuerdo con las disposiciones legales, el SCI cuenta con los siguientes elementos:

- Ambiente de control.
- Gestión de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.
- Evaluaciones independientes por parte de la Auditoría Interna, el Revisor Fiscal y Superintendencia Financiera.

### 3.3. Gestión de Riesgos

Porvenir cuenta con un modelo integral que permite administrar los diferentes tipos de riesgos a los que se expone en el desarrollo de sus actividades. Este



modelo incluye la gestión de los riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, de seguridad de la información, antifraude y corrupción y de lavado de activos y financiación del terrorismo. Es un modelo que se ajusta en respuesta a la evolución y la dinámica que demandan los objetivos estratégicos de la compañía.

Para tal efecto, se han definido metodologías de identificación, medición, monitoreo y control que buscan mitigar la materialización de los diferentes riesgos, los resultados de la gestión son reportados a la Junta Directiva y la Alta Gerencia.

### 3.4. Evaluaciones Independientes

#### 3.4.1. Contraloría General

La Contraloría General de Porvenir realiza una actividad de aseguramiento independiente de la administración y en el desarrollo de su función ayuda a la organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Realiza una evaluación al Sistema de Control Interno con el propósito de verificar la existencia, funcionamiento, efectividad, eficacia y confiabilidad del sistema con un enfoque basado en riesgos. Así mismo, contribuye en la identificación de oportunidades de mejora como resultado de su gestión que permiten a las diferentes áreas establecer planes de acción encaminados a adoptar medidas para mitigar los riesgos y fortalecer el sistema de control interno.

Las opiniones generadas en las evaluaciones y revisiones realizadas, se basan en análisis objetivos que se encuentran debidamente soportados y documentados con pruebas de auditoría que se realizan con criterios y métodos uniformes.



# 4. Motor de Desarrollo Económico y Social



## 4.1. Resultados

- Superamos los 10,7 millones de afiliados (+6,2% frente 2016).
- AUM por \$129,2 billones (+16,5% frente 2016).
- Recaudo PO: \$9,1 billones, +8,9% 2016, Part. mercado 48,9% (+55 pbs frente 2016).

## 4.1.1. Hechos Económicos Destacados de 2017

En 2017 los países desarrollados lideraron el ciclo positivo de la economía gracias a una aceleración del consumo y la inversión fija en Estados Unidos, Europa y Japón. Al tiempo, la mayoría de las economías emergentes lograron estabilizar sus sendas de recuperación, acompañadas de una política monetaria menos restrictiva y el incremento en el precio de las materias primas.

En EE.UU la actividad económica continuó acelerándose gracias al consumo privado y la dinámica del sector industrial y de servicios. Así mismo, al cierre de 2017 la confianza del consumidor se ubicaba cercana a sus niveles máximos de 17 años, y el mercado laboral continuaba acercándose al pleno empleo. En cuanto a política fiscal, el logro más importante en 2017 del presidente Donald Trump fue la aprobación de la Reforma Tributaria, que consiguió principalmente reducir la tasa de impuestos corporativa del 35% al 21%, alivianar la carga impositiva de los hogares y fomentar la repatriación de capitales a través de un recorte en el impuesto al 15%. Con este impulso adicional, se anticipa que la economía mantendrá su tracción durante 2018.

Para la Reserva Federal el 2017 también fue un año de importantes decisiones ya que continuó con la normalización gradual de su política monetaria al incrementar su tasa de interés 75 pbs desde el rango 0,50% - 0,75% a 1,25% - 1,50%, a la vez que dio inicio a la reducción de su hoja de balance de USD \$4,5 trillones implementando un programa que dejará de invertir USD \$50.000 millones mensuales en vencimientos en títulos del tesoro e hipotecas al cierre de este año. Las medidas de la Reserva han estado apoyadas por el sólido crecimiento económico y la convergencia gradual de la inflación a la meta del 2,0%.

En Europa, la fortaleza de la actividad económica permitió que el Banco Central anunciara la reducción de sus compras mensuales de activos a €30.000 millones mensuales, la mitad de lo comprado en 2017, y extender su programa durante 9 meses a partir de enero. Adicionalmente, mantuvo su tasa de interés estable en 0%. En cuanto al entorno político, Europa logró disipar las mayores preocupaciones sobre el avance de los partidos separatistas luego de la elección de Emmanuel Macron como presidente de Francia, quien promovía la consolidación europea, y de las elecciones parlamentarias en Holanda que ratificaron la permanencia del status quo. Ambos resultados promovieron un ambiente de mayor consumo e inversión privada para la región.

En economías emergentes, el crecimiento económico continuó siendo liderado por China e India que en el tercer trimestre de 2017 mostraron una expansión de 6,8% y 6,3% respectivamente. Ambas economías han llevado a cabo en los últimos años cambios estructurales que anticipan que en adelante el crecimiento será más sostenible.

Con estos elementos positivos, al cierre de 2017 se registró una valorización del S&P 500 de EE. UU de 19,4%, un incremento del 20,1% en el índice MSCI de mercados desarrollados y de 34,4% en el MSCI de mercados emergentes. De esta manera el índice MSCI ACWI, que agrupa



acciones de países desarrollados y emergentes, se valorizó 21,6% durante el año.

En Colombia, la dinámica de la actividad económica fue menos favorable que en el resto del mundo, pero parece ya haber alcanzado un punto de inflexión en el tercer trimestre donde la economía mostró un crecimiento real de 2,0% anual. Además, la inflación continuó retrocediendo y cerró 2017 en 4,09% en su variación anual, significativamente inferior al registro de 2016 (5,75%). Con esto, el Banco de la República redujo la tasa de interés de intervención en 300 pbs desde finales de 2016, dejándola en 4,75% en diciembre pasado y dando un soporte a la recuperación de la actividad económica. En adelante, se espera que la junta pueda seguir reduciendo la tasa a medida que la inflación continúe su proceso de convergencia hacia la meta del 3,0%.

Cabe resaltar que en diciembre pasado, la agencia internacional S&P redujo la calificación crediticia de Colombia desde BBB a BBB- ante la poca flexibilidad fiscal y externa del país, y el bajo crecimiento económico. No obstante, el mercado de deuda pública local presentó valorizaciones a lo largo de toda la curva de rendimientos de los TES tasa fija al cierre del mes de diciembre; la referencia TES julio 2024 terminó el año en 6,09%, lo que representó una caída de 81 pbs desde el 6,90% al cierre de diciembre de 2016.

Por último, el índice accionario COLCAP aumentó un 12,0% frente al cierre de 2016, mientras que el dólar cayó en diciembre 29,7 pesos, para terminar el año en 2.986 pesos por dólar, significando una apreciación de la moneda local de 0,5% con respecto al cierre del 2016.

#### 4.2. Porvenir y el mercado laboral de Colombia

El mercado laboral colombiano se ha deteriorado en el margen en 2017, mostrándose resiliente frente al proceso de desaceleración de la economía durante el año. De hecho, con información disponible

hasta noviembre de 2017 el Departamento Nacional de Estadística (DANE) informó que la población ocupada a nivel nacional totalizó los 22,8 millones de personas, mientras los desocupados sumaron 2,1 millones. Dentro del grupo de los ocupados, los trabajadores asalariados alcanzaron una cifra de 9,6 millones, creciendo un 0,2% a/a con respecto al mismo mes de 2016, mientras los no asalariados totalizaron 13,2 millones de personas, registrando un crecimiento de 0,6% a/a con respecto al mismo período del año anterior. Por su parte, los trabajadores informales como proporción del total de ocupados fue 47,4% en el trimestre móvil septiembre-noviembre para las 13 principales ciudades, lo que representa una disminución leve con respecto al 47,7% registrado en el mismo período del año pasado.

Así, la dinámica del recaudo de pensiones obligatorias de la industria fue favorable al alcanzar los 17,0 billones de pesos durante lo corrido de 2017 a noviembre, con un crecimiento de 7,8% respecto al mismo periodo del año anterior. Además, la Superintendencia Financiera de Colombia publicó que a octubre de 2017, el número de afiliados a pensiones en el sistema fue de 21,2 millones, de los cuales en el RAIS fue 14,7 millones, 808 mil afiliados por encima del número registrado un año atrás (o al equivalente a un crecimiento de 5,8% a/a), mientras que en el RPM el número de afiliados fue de 6,5 millones, (crecimiento de 1,3% a/a o 83 mil afiliados más).

#### 4.3. Distribución de valor

#### 4.4. Inversiones por sector y composición de los portafolios

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 60 pesos están invertidos en instrumentos financieros que tienen como destino la financiación de empresas locales o del Gobierno Nacional, según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia a diciembre de 2017.



Distribución de activos al interior de cada fondo de Pensiones Obligatorias de Porvenir, a diciembre de 2017:

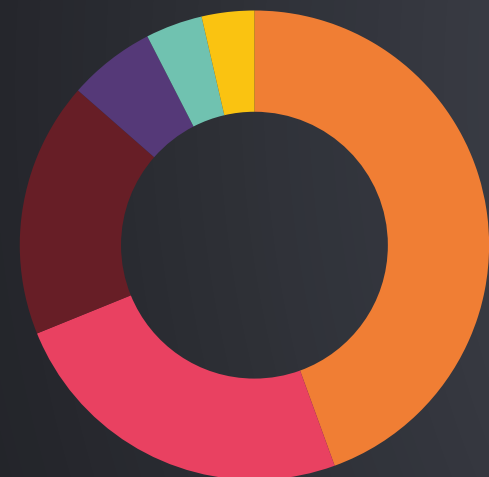


Composición portafolio Pensiones Obligatorias **Moderado** Porvenir a diciembre de 2017  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

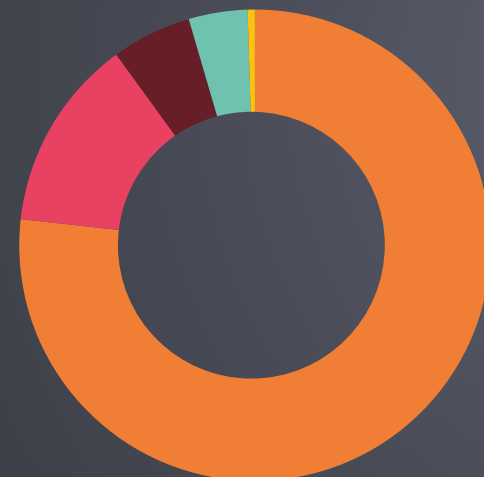
Composición portafolio Pensiones Obligatorias **Conservador** Porvenir a diciembre de 2017  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Composición portafolio Pensiones Obligatorias **Retiro Programado** Porvenir a diciembre de 2017  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

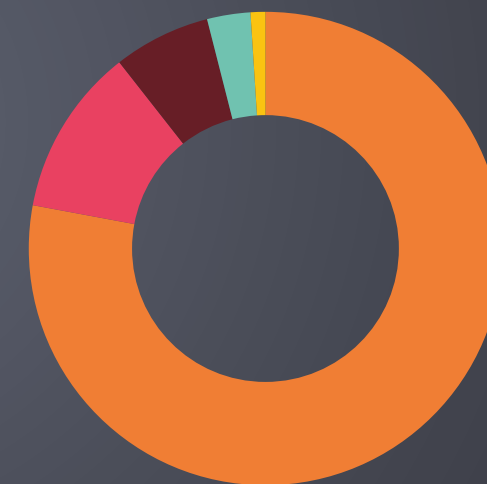
Composición portafolio Pensiones Obligatorias **Mayor Riesgo** Porvenir a diciembre de 2017  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.



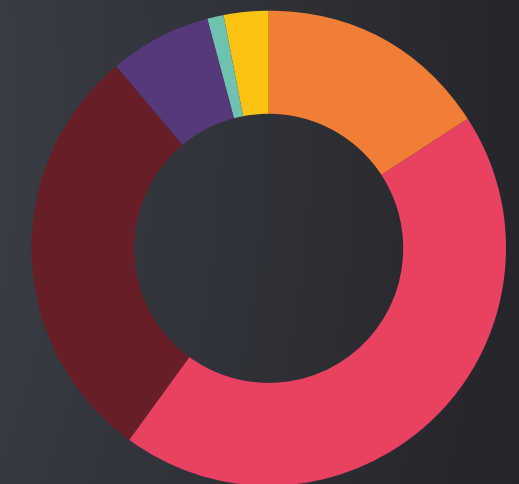
- Rent Fija Local 40%
- Acciones internacionales 29%
- Acciones locales 19%
- Alternativos Fondos de capital privado 8%
- Renta Fija Internacional 2%
- Liquidez 2%



- Rent Fija Local 73%
- Acciones internacionales 12%
- Acciones locales 8%
- Renta Fija Internacional 5%
- Liquidez 4%



- Rent Fija Local 75%
- Acciones internacionales 12%
- Acciones locales 8%
- Renta Fija Internacional 3%
- Liquidez 2%



- Rent Fija Local 16%
- Acciones internacionales 44%
- Acciones locales 29%
- Alternativos Fondos de capital privado 7%
- Renta Fija Internacional 1%
- Liquidez 3%



#### 4.4.1. Infraestructura

En cuanto a 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, se destaca que al cierre de 2017 siete de los nueve proyectos 4G de la Primera Ola cuentan con cierre financiero: (1) Girardot-Puerto Salgar-Honda, (2) Perimetral de Cundinamarca, (3) Cartagena-Barranquilla, (4) Pacífico 1, (5) Pacífico 2, (6) Pacífico 3, (7) Conexión Norte. Adicionalmente, de los nueve proyectos de la Segunda Ola, la concesión Villavicencio – Yopal logró el cierre financiero total y los otros ocho proyectos tienen el cierre previo de la ANI.

En 2017, Porvenir aumentó en 35% los recursos destinados a la inversión en esta clase de proyectos en Colombia, alcanzando los 805 mil millones de pesos, a través de tres fondos de deuda constituidos entre 2015 y 2017.

La inversión para la financiación de estos proyectos genera un gran valor para los portafolios administrados ya que tienen rentabilidades esperadas favorables 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 2017 estuvieron enfocadas en subsectores como eléctrico – energético y construcción, a través de instrumentos de deuda y participaciones en emisores como la Empresa de Energía de Bogotá –EEB-, Interconexión Eléctrica SA –ISA, Ecopetrol, Grupo Argos, Cementos Argos y Cemex Latam Holdings – CLH, entre otros nombres. Esta categoría de inversiones en infraestructura de los fondos administrados por Porvenir en 2017 totalizó 10,6 billones de pesos, considerando su participación en Pensiones Obligatorias y Cesantías.

#### 4.4.2. Deuda 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 continuaron siendo uno de los mayores tenedores de deuda pública local, ubicándose en el segundo lugar con una participación de 26,4% del total de la deuda emitida al cierre de diciembre. Las inversiones de Porvenir en Títulos de Tesorería TES ascendieron a 39,8 billones de pesos a diciembre de 2017 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. De hecho, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público destacó en su Plan Financiero que la composición de la deuda en 2017 estuvo un 72% concentrada en pesos, y el restante 28% en moneda extranjera; y la estrategia para 2018 será aumentar la exposición en pesos a un 84% con el apoyo de los inversionistas locales.

#### 4.4.3. Mercado de capitales

Porvenir tiene un papel relevante en el mercado de capitales de Colombia. Es 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, tiene un rol protagónico 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 en la reglamentación del portafolio de P.O Retiro Programado por primera vez desde la creación de los multifondos. Con el trabajo conjunto se logró la publicación de un decreto para comentarios en el cuál se modifica:

1) El régimen de inversión del portafolio permitiendo aumentar la exposición a activos alternativos y mejorar la rentabilidad esperada a largo plazo del portafolio.

2) La metodología de cálculo de la rentabilidad mínima permitiendo implementar un portafolio enfocado en cumplir los objetivos de largo plazo de los afiliados. 3) La metodología de valoración de una parte del portafolio, permitiendo valorar algunas inversiones a TIR y poder reducir la variabilidad en las mesadas de los afiliados por efectos de corto plazo.







## 5. Inversión social pensada en los colombianos



### 5.1. Inversión en Deporte

Firmes con nuestro propósito de contribuir con la transformación social de los colombianos, a través de la práctica deportiva, así como de posicionar a Colombia en lo más alto del atletismo, en 2017 renovamos nuestro compromiso con esta disciplina incluyente e inspiradora.

Durante el 2017 Porvenir apoyó el deporte colombiano a través de la campaña de responsabilidad social “Nación del Atletismo”, que incluía el patrocinio de la Media Maratón de Bogotá, al equipo “Atletas con Porvenir” y a la campaña Corriendo por un propósito, causa que durante el 2017 apoyó a más de 250 niños futuras promesas del atletismo en Colombia.

### 5.1.1. Equipo Porvenir

2017 marcó el decimotercero aniversario de nuestro compromiso con el programa de entrenamiento y desarrollo deportivo de nuestro Equipo Porvenir. Con esta iniciativa contribuimos a la consolidación de líderes deportivos con valores positivos que estimulen la práctica masiva del atletismo y el fortalecimiento de dichos valores en futuras generaciones.

**Misión:** Apoyar el proceso de entrenamiento deportivo y desarrollo de los atletas colombianos, brindándoles todo el soporte necesario para que crezcan como seres humanos, profesionales y líderes ejemplares de nuestra comunidad.

**Visión:** Impulsar el sueño de ubicar a Colombia en el podio del atletismo mundial y en los eventos del calendario olímpico.

En 2017 el equipo estuvo conformado por: Diego Colorado, Miguel Ángel Amador, Jeisson Suárez, Ángela Figueroa, Gerald Giraldo, Kellys Arias, Muriel Coneo y Angie Orjuela (incluir foto y nombre de los atletas en gráfica separada).

Gracias a su constancia y talento, nuestros atletas lograron destacarse:

- A nivel Nacional fueron 61 podios, de las cuáles 35 incluyeron primeros lugares. Entre estas destacan el primer lugar de Angie Orjuela, en la Allianz 15k, el Run Tour 6.2 millas y la Carrera de la Mujer; y las victorias de Miguel Amador en la San Silvestre de Chía, Carolina Tabares en Girardot y Muriel Coneo en Rio Cali.

- Internacionalmente, se presentaron 16 podios con 5 títulos. Cuatro de Muriel Coneo en las pruebas de 1.500 y 5.000 metros en los Suramericanos de Asunción, Paraguay y los Bolivarianos de Santa Marta. Al igual, que el primer lugar de Jeisson Suárez en la media maratón de los Bolivarianos.

### 5.1.2. Media Maratón Internacional de Bogotá

Porvenir ha apoyado la Media Maratón desde su inicio en el año 2000. Esta actividad constituye parte de la identidad de Bogotá ante el mundo, ya que es percibida como la carrera más importante en Latinoamérica con la participación de 45.000 atletas.

En 2017 se realizó la versión número 18 de la carrera con recorridos de 10km y 21km. En la carrera profesional (media maratón) compitieron atletas de 42 países del mundo, como:

Alemania, Argentina, Aruba, Austria, Bahrein, Brasil, Bolivia, Canadá, Cataluña, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, Emiratos Árabes, Eritrea, España, Estados Unidos, Etiopia, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, India, Inglaterra, Italia, Japón, Kenia, Lesoto, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Singapur, Suiza, Suecia, Uruguay y Venezuela.



La Media Maratón de Bogotá fue escogida por la Federación Colombiana de Atletismo como evento selectivo para la conformación del equipo nacional que estará disputando los 21 kilómetros de los Juegos Deportivos Bolivarianos, que se realizarán en Santa Marta, en el mes de noviembre.

Así mismo, en 2017 esta carrera fue galardonada por noveno año consecutivo con el Gold Label, máxima calificación que la Federación Internacional de Atletismo (IAAF, por sus siglas en inglés) otorga a las mejores carreras en el mundo.

### 5.1.3. Corriendo por un propósito

Desde el año 2000, Porvenir ha apoyado el atletismo en Colombia para entregar espacios para la práctica del deporte. Buscando robustecer nuestro enfoque social, y conscientes que en la actualidad las personas quieren ser partícipes y validadores de acciones que generen un impacto en la sociedad a través de la tecnología, en 2017 lanzamos Corriendo por un propósito.

Esta iniciativa buscaba involucrar, innovar y motivar a nuestros afiliados convirtiéndolos en agentes de cambio. Por medio de la app Nación del Atletismo, nuestros afiliados y colaboradores donaron más de 1 millón de kilómetros, los cuales se convirtieron en implementos deportivos para más de 250 niños, futuras promesas del atletismo en Colombia.

### 5.2. Responsabilidad Social con el aporte de nuestros funcionarios

Nuestra empresa, dentro de uno de sus programas de Responsabilidad Social, cuenta con un plan de donaciones voluntarias de sus colaboradores a través de descuentos por nómina y de la entrega del reciclaje, con el que hemos apoyado a distintas entidades. Teniendo en cuenta la gran cantidad y diversidad de causas sociales que en el país requieren de apoyo, en Porvenir periódicamente analizamos diferentes alternativas de apoyo a las cuales destinar estas contribuciones, buscando que tengan el mayor impacto posible para nuestra sociedad.

Fue así como en el año 2017 nuestro equipo de colaboradores definió, en un proceso de votación entre cuatro alternativas, destinar estos recursos a Sanar, Alianza para la Prevención y Tratamiento del Cáncer en el Niño, organización con más de 30 años de experiencia y trabajo de apoyo a niños, niñas y adolescentes con cáncer, tiempo durante el cual han atendido a cerca de 12.000 pacientes.

Nuestra meta a Julio de 2018 es aportar \$ 70'000.000.00 para construir la zona lúdica - artística de Mi Casa Sanar, un lugar en el cual poder ofrecer a los pacientes, sus padres y cuidadores un espacio en el que puedan compartir, descansar y recrearse, así como tener una alternativa de información, formación, apoyo social y psicológico, durante el tratamiento, buscando que se sientan como en casa.



#### Algunos datos de interés:

Colaboradores donantes a Diciembre de 2017	373
Monto donado por Colaboradores a Diciembre de 2017	\$ 46'151.330
Monto donado gracias a Programas de reciclaje en la Entidad a Diciembre de 2017	\$3'098.750
<b>Total a Diciembre 2017</b>	<b>\$ 49'250.080</b>

### 5.3. Educación Financiera

#### 5.3.1 Familia Porvenir

Durante el 2017 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de Educación Financiera con la Familia Porvenir. A través del desarrollo de contenidos audiovisuales y editoriales, desplegados en nuestro micrositio y en las cuentas oficiales de Porvenir en Facebook, Twitter y YouTube, logramos impactar a cientos de colombianos, con información relevante, para que así puedan tomar mejores decisiones para su futuro en relación a sus pensiones y cesantías.



# 6. Nuestra Gente Porvenir



## 6.1. Gestión del Talento Humano en nuestra Organización

El desarrollo del talento humano y la gestión de la cultura son las dimensiones de administración de RRHH que trabajamos en el 2017 con mayor enfoque estratégico y siempre con el cuidado de asegurar que se estén apalancando las capacidades claves de Porvenir. En este sentido, se definieron cuatro grandes hitos a trabajar:

- **Mapas de desarrollo:** Es un modelo de gestión por competencias que permite la valoración y diagnóstico del talento, y la definición de acciones de formación y desarrollo para los colaboradores. En este marco se definieron:

- 44 Perfiles de cargo (agrupan

todos los cargos de la compañía) definidos con competencias Vital, Porvenir y Funcionales.

- Se actualizó el diccionario de competencias VITAL, Porvenir y Funcionales por los tres niveles de contribución: Estratégico, Táctico y Operativo.
- Se realizaron análisis de competencias de 433 colaboradores (Líderes y Oficinas) e identificación de planes de desarrollo y acciones de formación tanto en competencias VITAL, como Porvenir y Funcionales; y se Construyó la primera versión de Mapa de Talento y Plan de Sucesión.

Estos resultados mezclan la ciencia asociada al talento humano con herramientas como DISC, 360°, Evaluaciones de Desempeño, etc. y elementos de valoración cualitativa para un resultado direccional con visión de futuro.

- **Gestión del Conocimiento:** Se diseñaron acciones que buscaron crear cultura de conocimiento para diferentes audiencias de la organización entre las cuales se encuentran: Líderes en línea, aprendiendo con el experto, en línea con el conocimiento, hora de estudio casos y lecciones aprendidas.

De igual manera, se crearon mapas para identificar el conocimiento clave del negocio y se inició el desarrollo de la plataforma ZONA VITAL que busca organizar y facilitar el acceso al conocimiento de temas claves de Porvenir.

- **Modelo de aprendizaje:** Basados en un análisis de las últimas tendencias y mejores prácticas en temas de formación, Universidad Porvenir adopto el modelo de aprendizaje 70-20-10 que ajustó a los requerimientos de la organización y que permitió la aplicación de los conocimientos en el puesto de trabajo. El modelo Porvenir de aprendizaje es: 50 en el puesto de trabajo, 30 aprendizaje formal en aula, 20% aprendizajes a través de otros. Con esta metodología Universidad Porvenir estructuró su oferta de formación atendiendo las principales necesidades del negocio a través de las diferentes escuelas de formación.

A continuación una breve reseña de la oferta de valor desarrollada por cada Escuela:

- **Escuela de Asesoría PENSIONAL:** Finalizamos formación y certificación básica con 154 estudiantes de Oficinas y de Atención Integral a Clientes, mientras que en la formación avanzada están estudiando 39 Colaboradores de Oficinas.
- **Escuela de Liderazgo:** En el segundo semestre se impartieron capacitaciones para las competencias de liderazgo de Porvenir: Desarrollo de Personas, Comunicación y Pensamiento Estratégico con un cubrimiento de 128 Líderes.
- Continuando con la formación de Líderes I+P se trabajaron las competencias de gestión y apertura al cambio, con un cubrimiento de 133 Líderes I+P.



- **Escuela de Asesoría y Ventas:** Durante el 2017 se desarrolló el segundo proceso de certificación virtual en producto al 100% (934 asesores y directores) de la FFVV de Pensiones Obligatorias y Cesantías. Los Líderes de la FFVV recibieron un programa especial en competencias específicas para el liderazgo de procesos comerciales iniciando este año con profundización en las dimensiones de equidad y ética comercial.

Para la FFVV de PI se logró colocar de manera virtual el proceso de certificación en el Modelo Único de Venta Relacional y el 100% de los consultores recibieron formación en tributaria, asesoría pensional e inversiones.

- **Lanzamos la Escuela de Cuentas e Historia Laboral** con el objetivo de fortalecer la capacidad de Porvenir para Administrar procesos masivos, facilitar la adecuación al cargo de nuevos colaboradores, gestionar el conocimiento ampliando nuestra base de datos de expertos y mejorar la sinergia entre áreas al conocer el proceso de punta a punta. El público objetivo fueron 150 colaboradores de la GIO, Gerencia de Contabilidad y Operaciones Financieras.

- **Cultura Vital.** En el segundo semestre se realizó una campaña de activación y comunicación de la Cultura VITAL que nos permitió reforzar los comportamientos y hábitos relacionados, a través de retos, mensajes y actividades lúdicas.

- **Otros Programas**

En Universidad Porvenir continuamos desarrollando otras Soluciones de Aprendizaje que atienden necesidades específicas del negocio.

**Formación a la medida:** Soluciones diseñadas para atender las necesidades de las Vicepresidencias y Regionales de la Compañía; Durante el 2017 realizamos 162 Programas de Formación para 1700 Colaboradores (65% de la población)

**Bienvenida e inducción a la Compañía:** Durante el 2017 reforzamos la experiencia de los nuevos colaboradores que ingresan a la Compañía, actualizando las cátedras, rediseñando la metodología con el objeto de brindar una experiencia diferencial a los nuevos colaboradores, enmarcado en Nuestra cultura VITAL.

## 6.2. Alianzas con terceros

Seguimos estrechando nuestra relación con importantes Entidades y nuevas tecnologías, que nos permiten aumentar nuestra oferta educativa para nuestros Colaboradores y sus familias:

- **Convenio SENA Porvenir**

Se realizó el convenio de cooperación entre el SENA y Porvenir, el cual tuvo como objetivo

adelantar un programa de formación continua especializada en las regiones de Bogotá Distrito Capital y Valle del Cauca.

Este programa permitió gestionar las brechas del talento humano identificadas en los colaboradores de nivel medio y operativo de Porvenir y su cadena productiva (Clientes Próximos a pensionarse).

El convenio fue dirigido a 51 colaboradores de Porvenir quienes participaron en el diplomado Fortaleciendo las habilidades de gestión para el mejoramiento de la productividad en Porvenir, con una intensidad de 80 horas (Bogotá) y a 24 Clientes próximos a pensionarse quienes participaron en el curso Desarrollando ideas para formular proyectos innovadores con una intensidad de 8 horas (Tuluá). Las acciones de formación iniciaron el 8 de agosto y finalizaron el 2 de noviembre.

- **Tecnólogos SENA**

-**Tecnólogo en Gestión Integral de Pensiones y Cesantías** el cual tiene como objetivo formar en competencias que permitan el asesoramiento y conocimiento sobre los productos de pensiones y cesantías, Servicio al cliente interno y externo y la Gestión Administrativa para diferentes procesos.

En el 2017 se graduó La Cuarta promoción de este programa que inicio el 06/10/2015 y finalizo el 05/10/2017, fue dirigido a 18 familiares de colaboradores de Porvenir.

La Quinta promoción inició en marzo del 2017 y se encuentra en ejecución de la etapa electiva, con la participación de 24 estudiantes quienes son familiares de colaboradores de Porvenir en un 80%. El 20% restante son referidos. Con este tecnólogo se realizó una visita guiada con el objetivo de mejorar su adecuación a los cargos en el momento de pasar a la etapa productiva a través del conocimiento de la gestión de cada una de las áreas de la Dirección General.

-**Tecnólogo en Gestión Administrativa:** Este programa inició en marzo del 2017 y su objetivo es formar a los estudiantes en proyectar y planear actividades de mercadeo, dirigir talento humano, generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional, controlar inventarios, procesar información, intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional y, facilitar el servicio a los clientes internos y externos. Se encuentra en ejecución de la etapa electiva, con la participación de 30 estudiantes, quienes son colaboradores de Porvenir en un 40%. El 60% restante son referidos.



}getabstract

En 2017 se realizó un despliegue para la continua utilización en el uso de esta herramienta que permite a nuestros colaboradores estar a la vanguardia con las tendencias mundiales del conocimiento. Actualmente tenemos 2.165 colaboradores registrados y más de 19.717 resúmenes entregados..

English online 24/7

Este programa de inglés está dirigido a todos los colaboradores de Porvenir que quieran acceder y a sus familiares. En el 2017 lo disfrutaron 915 Colaboradores con un incremento del 24% frente al 2016 y 178 de sus familiares, lo cual representa un incremento del 8% frente al año anterior.

### 6.3. Fortaleciendo nuestro Ambiente laboral

Para Porvenir el bienestar de sus Colaboradores es la prioridad, por esta razón, programa y realiza acciones que fortalecen este importante aspecto con el fin de sorprender y superar las expectativas del Talento Humano de la Compañía. Siempre honrando los resultados obtenidos en la medición de Great Place to Work, los cuales nos categorizan como una de las mejores empresas para trabajar en el país.

Por eso, en el 2017 siendo la segunda mejor empresa para trabajar en el país, fortalecimos nuestro programa de ambiente laboral con la campaña “Yo Creo nuestro Porvenir”, una iniciativa que promovió diversas actividades en las que participaron los Colaboradores a nivel nacional.

A continuación, se enlistan algunos eventos destacados que se llevaron a cabo en el marco de “Yo Creo nuestro Porvenir” durante el año 2017:

- **Lipdub:** a partir de la composición y grabación de una canción interpretada por el artista Sebastián Yepes, se grabó un Lipdub (video en plano secuencia) que contó con la participación de aproximadamente 1.800 Colaboradores, quienes con sentido de pertenencia representaron los beneficios que otorga la Compañía en el ámbito de ambiente laboral.
- **Ceremonia de Antigüedad:** se realizó un reconocimiento especial a 105 Colaboradores a nivel nacional que cumplieron 15, 20 y 25 años de servicio para la Compañía.

- **Día de la familia:** esta celebración se realizó a nivel nacional y contó con la participación de cerca de 3.500 personas entre Colaboradores y sus familiares, quienes disfrutaron de actividades de integración.

- **Vacaciones Recreativas:** alrededor de 500 niños a nivel nacional disfrutaron de actividades diseñadas especialmente para ellos.

- **Celebración de la Fuerza de Ventas:** 1.300 Colaboradores de la Fuerza de Ventas celebraron su día con actividades que les recordó la importancia de su labor para la Compañía.

- **Entrega de regalos de Navidad:** con actividades de integración se realizó la entrega de obsequios de Navidad a 1.425 hijos de Colaboradores de la Compañía.

A lo anterior, se suman más espacios que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de todos los Colaboradores, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Sala de Bienestar y El Solar Porvenir:** espacios diseñados para que los Colaboradores de Dirección General puedan hacer una pausa en el día.

- **Zona Mamás Porvenir:** diseñada para brindar comodidad e higiene a las madres lactantes.

- **Dotación de Uniformes:** Porvenir entrega uniformes con diseños exclusivos que reflejan una adecuada imagen institucional a todo el equipo

que está de cara al Cliente.

- **Zona de bicicletas:** los Colaboradores de Dirección General cuentan con un espacio adaptado para parquear sus bicicletas, lockers para sus elementos y una batería de duchas para su uso.

- **Zona Wifi:** la Plazoleta Central de Dirección General cuenta con una Zona de Internet libre para el uso de los Colaboradores.

- **Actividades recreo deportivas:** torneos de fútbol, paintball, bolos, karts, squash, entre otras.

- **Tarde libre de cumpleaños:** la cual se puede cambiar por el día de cumpleaños del hijo(a).

- **Casual Day:** los Colaboradores los viernes pueden usar ropa informal, pensando en la comodidad como un factor que contribuye al ambiente laboral.

- **Celebración de fechas especiales:** Día de la Mujer, de la Madre, del Padre, celebración de la Navidad o las Fiestas de Fin de Año, entre otras.

- **Mamás Porvenir:** una tarde libre al mes en periodo de lactancia.

- **Jornadas de Salud:** se realizaron pausas activas a nivel nacional para el control de riesgos ergonómicos y cognitivos, en estos espacios participaron los Colaboradores administrativos y de la Fuerza Comercial. También, se llevaron a cabo jornadas de donación de sangre en Dirección General.



- **Convenios con Cajas de Compensación:** en conjunto con las Cajas de Compensación, Porvenir realiza actividades en temas relacionados con turismo, educación, vivienda, cultura y deporte, con tarifas y servicios preferenciales.
- **Consultorio de Trabajo Social y Jurídico:** con el apoyo de la Caja de Compensación se desarrolló esta iniciativa cuya finalidad es dar asesoría a los Colaboradores y a sus familias en temas psicológicos, sociales y legales.

#### 6.4. Compensación y Beneficios para nuestro equipo

Porvenir en desarrollo de su política de compensación, comprometida con el crecimiento, bienestar y prosperidad de sus Colaboradores, ha construido un Plan de Beneficios orientado a satisfacer necesidades de nuestros funcionarios y sus familias y contribuir al cumplimiento de sus proyectos personales.

Este plan contempla los siguientes beneficios:

- **Prima Extralegal:** Equivale a quince (15) días de sueldo, entregados en el mes de diciembre junto con la prima legal.
- **Prima de Antigüedad:** Los Colaboradores que cumplan 5, 10, 15 y 20 años de labores para Porvenir, reciben una prima económica como reconocimiento a su labor.
- **Auxilio para gastos de Notariado, Registro y/o Beneficencia:** Auxilio no salarial destinado al pago de los gastos de notariado, registro o beneficencia, causados por concepto de compra de vivienda permanente para el Colaborador.
- **Auxilio Educativo de Pregrado:** Todos los Colaboradores que estén cursando sus Pregrados pueden acceder a este auxilio, a través del cual se les entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas, hasta por 10 semestres.
- **Auxilio Educativo de Posgrado:** Todos los Colaboradores que estén cursando Especializaciones, Maestrías o Doctorados pueden acceder a este auxilio, a través del cual se les

entrega una ayuda económica para el pago de sus matrículas, hasta por tres (3) semestres.

- **Auxilio Educativo para Hijos:** Equivale a un (1) auxilio anual no salarial destinado al pago de gastos de uno (1) de los hijos de los Colaboradores en formación académica, en entidades educativas acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, desde preescolar hasta educación universitaria.
- **Póliza de Vida:** Porvenir cuenta con una Póliza de Vida para sus Colaboradores en caso de fallecimiento.
- **Póliza de Accidentes Personales:** Porvenir cuenta con una Póliza de Accidentes Personales para sus Colaboradores, en caso de incapacidad total o permanente por accidentes.

De forma sistemática Porvenir cuenta con un plan de comunicaciones y asesoría para elevar los niveles de utilización de nuestros beneficios. Es por eso que en el 2017 tuvimos una inversión anual de \$6.831 Millones.

Nuestros funcionarios cuentan con la posibilidad de vincularse al Fondo de Empleados Porvenir S.A. "FESAP", a través de él logran sus objetivos de ahorro permanente y ahorro voluntario con destinación específica, de igual forma pueden encontrar todo un portafolio de servicios para cada uno de los asociados y su grupo familiar. Dentro de los principales servicios podemos destacar: Pólizas de seguros de vida, de vehículo, exequiales, seguro obligatorio "SOAT" y seguros para el hogar; convenios para recreación y turismo, tasas preferenciales para créditos de vivienda, educación y libre inversión. En FESAP los asociados son lo más importante y por eso están en los momentos que más se requiere, apoyándolos con un auxilio de solidaridad o calamidad, FESAP trabaja para convertirse en el mejor aliado y ser un apoyo en las actividades de bienestar de la Compañía.





#### 6.4.1. Otros beneficios

Con el fin de generar experiencias positivas y pensando en el bienestar y comodidad de los Colaboradores se promueven iniciativas WOW, las cuales ratifican el compromiso que tiene la Compañía con la promoción de beneficios.

- **Gimnasio Porvenir:** se inauguró en el mes de julio y está dotado por máquinas de última tecnología para hacer ejercicios cardiovasculares, tonificar y fortalecer los músculos. Actualmente 142 Colaboradores disfrutan de este lugar.
- **Horario Flexible:** un beneficio que pueden disfrutar los Colaboradores el viernes previo a festivos.
- **Techo retráctil:** se instaló en Dirección General para poder llevar a cabo diversas actividades en la Plazoleta Central sin importar el estado del clima.
- **Lustracalzado:** se instalaron limpiadores eléctricos de calzado en las sedes comerciales, en las regionales y en la Dirección General de Porvenir para contribuir a la presentación personal de los Colaboradores.
- **Comedores:** se aumentó la capacidad de los comedores con 72 sillas y mesas adicionales, las cuales son instaladas en la Plazoleta Central de Dirección General a la hora del almuerzo.

#### 6.5. Comunicación Interna

La Comunicación Interna de Porvenir cumple con una función trascendental, pues tiene como objetivo construir y fortalecer las relaciones de valor con los diferentes públicos de interés que existen al interior de la Compañía, a partir de una Política de Comunicación Corporativa y de los Objetivos Estratégicos establecidos por Porvenir.

Durante el 2017 los procesos de comunicación se orientaron a fortalecer aspectos como el sentido de pertenencia, la motivación y el involucramiento. Así mismo, se dio continuidad a “En Sintonía con Porvenir”, la estrategia definida que facilita una comunicación e interacción transversal y efectiva para lograr la consecución de las metas propuestas.

Además, se realizaron acciones que permitieron la articulación de la Comunicación Interna con la Transformación Digital que se está viviendo en la Compañía, lo cual se alcanzó por medio de los siguientes proyectos:

- La Revista “En Sintonía con Porvenir” fue publicada por primera vez en versión digital para que todos los Colaboradores accedieran a contenidos más ágiles y dinámicos, a través de un formato que es amigable con el medio ambiente y que se puede disfrutar desde cualquier dispositivo.
- Se creó la Zon@Vital, una plataforma a la que todos los Colaboradores pueden acceder para conocer las noticias, los servicios y la gestión del conocimiento de manera fácil, rápida e interactiva.
- Se inició el proyecto de carteleras informativas digitales, con el fin de instalar un nuevo canal que transmitirá contenidos de interés para todos los Colaboradores.

A lo anterior se suman los demás medios de comunicación establecidos con los que buscamos acercarnos a nuestros Colaboradores:

- Encuentro de Directivos
- Voceros de Comunicación
- Buzón de Presidencia
- En Sintonía con el Presidente
- En Sintonía con la Comunicación
- Agenda Informativa
- Otros medios de comunicación: Carteleras físicas, WhatsApp e Instagram.



# 7. Lo mejor para Quienes Confían en Nosotros



## 7.1. Porvenir Preferencial

Con orgullo nuestro programa de descuentos, donde los afiliados y sus familias cuentan con más de 180 aliados comerciales, sigue cumpliendo grandes metas. En el año 2017 se reportaron más de 1.700 MM de ahorros para para nuestros afiliados. El uso de este beneficio se ve reflejado en un incremento del 241% de visitas (1.603.914) al portal, respecto al año 2016 con 650.902 ingresos.

## 7.2. Relanzamiento Blog Generación Porvenir

Los gustos y aficiones de los jóvenes están en constante cambio. Por este motivo, el Blog de Generación Porvenir (GP) necesitaba seguir cautivando a este segmento de clientes, construyendo contenidos de actualidad que le generen valor a su etapa de vida. Esto acompañado de un refresh al blog GP, que se logró implementando mejoras de SEO para posicionarlo en los motores de búsqueda a través de los artículos del blog.

- Aumentamos un 4,93% el # de visitas mensuales al Blog.
- Reducimos en un -5,79 % la tasa de rebote frente a los meses de agosto.
- Disminuyó en un 10,04% el tiempo de duración en el blog frente al año pasado.
- Todo esto lo hemos logrado de forma orgánica.

Así, continuamos con la vinculación de los contenidos a productos, servicios o experiencias de la misma marca pensando en el interés y el perfil de los usuarios que visitan el blog.

## 7.3. InterU

Como resultado del proyecto InterU logramos posicionar la marca Porvenir en los jóvenes involucrándolos en el proceso creativo de construcción de una campaña publicitaria, que tenía como eje central la importancia del ahorro pensional y la consolidación de las metas a largo plazo. Gracias a su acogida, logramos conseguir el siguiente alcance

- Universidades Alcanzadas 40.
- Estudiantes Inscritos 1.000.
- Alcance estimado de penetración de la marca Porvenir entre familiares de los estudiantes Involucrados en el trabajo eliminatorio y evento final: 4.000.
- Alcance estimado de penetración de la marca Porvenir entre estudiantes durante eliminatorias, (trabajaron + se enteraron de la convocatoria por estudiantes y/o profesores: 15.000.
- Alcance estrategia Digital 30.000.



#### 7.4. App de Eventos

La App eventos Porvenir nació con el propósito de crear una herramienta de vanguardia que facilitará el relacionamiento digital con los asistentes a nuestros eventos, buscando:

- Ofrecer un espacio para el conocimiento de los eventos.
- Consolidar la App como fuente de información y publicación de los eventos.
- Impulsar la notoriedad de los eventos Porvenir.
- Atraer atención de los públicos de interés a través del contenido de nuestros eventos en la App
- Apoyar la estrategia de Marketing digital de la compañía.

A la fecha, hemos desarrollado 8 eventos internos y externos en diferentes ciudades del país, entre los cuales se destacan: El Encuentro de Directivos, La Convención Anual de Ventas, Canal VEX, la Campaña de Cesantías, La Gira Económica y Tributaria Kapital, La Obra de Teatro Frida y el Encuentro Inter Universitario de Mercadeo y Publicidad - IntreU.

Para el próximo año, se tiene previsto involucrar a las demás áreas de la compañía que desarrollan eventos para la masificación de este recurso.

#### 7.5. Novedades Canales

##### 7.5.1. Informe Detallado de Deuda

Nuestro compromiso es ofrecerle a los empleadores (empresas clientes), servicios que les permitan realizar sus operaciones de manera rápida, fácil y sin costo. Por esta razón durante el 2017 creamos el nuevo servicio Informe Detallado de la Deuda para que a través de la Zona Transaccional Empleador de Porvenir web, los empleadores se informen sobre la deuda pendiente de cada uno de sus empleados y puedan iniciar procesos de aclaración de la deuda para evitar sanciones con los entes de control como la U.G.P.P.

##### 7.5.2. Informe de Pago de Incapacidades

A finales del 2017 lanzamos el nuevo servicio “Informe Pago de Incapacidades”, permitiendo a nuestros empleadores conocer en una sola transacción el detalle de los tiempos de las incapacidades de sus empleados e identificar el responsable de asumir el pago. Este servicio está disponible en [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co) Zona Transaccional Empleador.

##### 7.5.3. Andrea asistente virtual

Dentro del proceso de transformación digital, hemos puesto en marcha a: Andrea Asistente Virtual Porvenir una herramienta de última tecnología con la cuál nuestros más de diez





millones seiscientos mil afiliados acceden a un mundo de servicios a través de Facebook Messenger desde su dispositivo móvil o computador.

Andrea, nuestra asistente virtual Porvenir es un chatbot a través del cual nuestros Afiliados solicitan de manera fácil, ágil, segura y en cualquier momento saldos, extractos de productos, certificados de afiliación, de declaración de renta, historial laboral, entre otros documentos, los cuales pueden descargarse directamente desde la red social o a través de un correo electrónico.

#### 7.5.4. Biometría

Con el objetivo de continuar brindando a nuestros afiliados la mejor seguridad y facilidad a la hora de realizar sus operaciones, implementamos el nuevo servicio de validación por biometría a través de la huella dactilar, lo que permite identificar a nuestros clientes en conexión directa con la Registraduría Nacional del Estado Civil. Hemos autenticado más de 90.000 clientes, quienes han realizado 111.324 consultas a cierre del 2017.

#### 7.5.5. Programa de formación con certificación del SENA

En el 2017 establecimos una alianza con el SENA para implementar el primer programa de formación en pensiones para los funcionarios de nuestras empresas VIP, iniciando con el curso "Orientación del Servicio Pensional en Colombia", un programa de formación diseñado a la medida de nuestros clientes, que permita al personal de recursos humanos contar con el conocimiento amplio para el desarrollo de sus funciones asociadas a la Seguridad Social y orientar a los trabajadores sobre el sistema general de Pensiones para que puedan tomar las mejores decisiones sobre el ahorro y futuro pensional.

A través de esta importante alianza se han graduado 140 estudiantes de las áreas de recursos humanos de nuestras empresas clientes más importantes.

#### 7.5.6. Oferta de valor al Pensionado

La oferta de valor al Pensionado integra una serie de beneficios que atiende las necesidades y deseos de nuestros pensionados, generando valor y una atención preferencial.

Porvenir ha puesto su atención en posicionar este segmento en el mercado, demostrando que los afiliados en un fondo privado sí se pensionan y que nuestro interés es apoyarlos y acompañarlos en esta nueva etapa de vida.

En el primer Q del 2018 estaremos lanzando La Oferta de Valor Disfrutando Porvenir en el encuentro de Directivos, Rueda de Prensa y Campaña de Lanzamiento.



### 7.5.7. Diseño Transacción de Conciliación para Aportes en Línea

Pensando en la responsabilidad que como líderes del mercado tenemos en proponer nuevas y eficientes formas de administrar la relación y gestión con nuestros clientes y el Sistema de Seguridad Social en general, hemos diseñado bajo metodología Design Thinking con nuestro operador Aportes en Línea, la opción de conciliar en línea las inconsistencias que generan deuda presunta en el momento del pago de la planilla. Esta nueva transacción permite al cliente mantener conciliados sus pagos con todos los actores de la Seguridad Social de manera ágil y sin reprocesos.

La nueva transacción se encuentra en desarrollo y se espera tener en operación hacia el segundo semestre del 2018.

Porvenir digital: usabilidad de los canales electrónicos en línea con la MEGA 2020.

El 93,99% de los servicios y transacciones que nuestros clientes demandaron en el año 2017, fueron atendidos en los 8 canales de autoservicio que componen la estrategia Servifácil Porvenir.

### 7.5.8. Centro de Excelencia Data y Analítics

- Rediseñamos el proceso de creación de empleadores, simplificando la creación de más de 15.000 empleadores al año, eliminando soportes y alineando el proceso a todos los actores.
- Disminución de deuda presunta en más de \$40.000 MM y levante de más de \$250 MM en rezagos a partir de procesos de Data y Analytics.
- Minimizamos el riesgo en datos de clientes en fondos de obligatorias que no corresponden, a partir de la depuración de 450.000 fechas de nacimiento.
- Ahorros en extractos proyectados a un año más de 1.000 MM por migración de 350.000 clientes a extracto electrónico.
- Aumento en la contactabilidad para emisión de bonos pensionales, crecimiento del 40% al 80%, a partir de la modificación de políticas y procedimientos de actualización de datos. ■■■





# 8. Aportes en Línea



## 8.1. Lo más destacado de Aportes en Línea en 2017

2017 fue un año de consolidación para Aportes en Línea. La compañía a través del tiempo, y como una de sus estrategias, ha venido ampliando sus productos para responder a las necesidades de nuevos nichos de mercado y de esta manera tener una oferta de valor más integral.

Por tal motivo, finalizando el 2017 actualizamos nuestra “alma” corporativa y renovamos la imagen de nuestra marca queriendo transmitir la madurez que

hemos adquirido a través del desarrollo de nuevos servicios y productos de alto impacto.

Para el mercado, Aportes en Línea genera soluciones innovadoras y sostenibles apalancadas en tecnología, que transforman positivamente desde la seguridad social. Esta es nuestra razón de ser, es nuestra alma corporativa.

En la actualidad, ofrecemos servicios de:

- Liquidación y pago de la seguridad social.
- Liquidación y pago de cesantías.
- Liquidación y pago de pensiones voluntarias.
- Gestión de cartera y recaudo.
- Servicios de contacto.
- Servicios financieros.

Todos estos servicios fundamentados desde los pilares corporativos: la innovación, el relacionamiento, el servicio y la eficiencia; haciendo de Aportes en Línea una empresa que genera Soluciones que transforman.

Nuestra oferta de valor busca aprovechar el alto nivel de entendimiento en temas relacionados con seguridad social, la gran capacidad de distribución, un excelente modelo de servicio y de operación empresarial y un gran desarrollo de aplicaciones de los productos.

En el 2017 superamos un gran reto normativo (Resolución 2388 y Decreto 1990) que nos catapultó como los líderes del mercado, alcanzando más de 6.599.330 trabajadores liquidados y pagos por nuestra plataforma llegando a una participación en el mercado del 42.26%. Resultados que nos enorgullecen y se logran con la participación y esfuerzo de todos los que hacen parte de Aportes en Línea.

## 8.2. Cifras 2017

- A diciembre de 2017, el servicio de liquidación de seguridad social logró un nivel de 714 mil liquidaciones mensuales con un crecimiento de 6.82% con relación al año anterior.
- Los detalles liquidados terminaron en 22.970.945, con un crecimiento del 17.45%.
- En la campaña de Cesantías 2017 se liquidaron más de 2.332.925 trabajadores, logrando con esto una participación del 43,48% en los fondos privados.
- Se registraron utilidades netas por \$14.849 millones de pesos.
- Los resultados en el servicio de liquidación de Pensiones Voluntarias alcanzaron los 30.628 trabajadores.
- Se alcanzó el 97,15% de efectividad en la entrega de archivos de acreditación para Porvenir.





- Al cierre de 2017, nuestra oferta de servicios financieros alcanzó una facturación de más de 96 millones de pesos.
- Se capacitó en temas de Seguridad Social a más de 17.500 personas, en 24 charlas presenciales desarrolladas en 16 ciudades del país y en 4 jornadas virtuales.
- En el programa de certificación del conocimiento los colaboradores iniciaron el módulo avanzado correspondiente a PILA y se puso en marcha en módulo básico correspondiente a los servicios ofrecidos por la Gerencia de Operaciones.
- Aportes en Línea continúa siendo el líder de las redes sociales de la categoría, contando con más de 74.150 seguidores, con un aumento del 17% respecto al año anterior.
- Se incluyó el botón de pagos en la opción de autoservicio y en el App, lo cual mejora la experiencia del usuario en el caso de los independientes.
- Se avanzó en la ejecución del plan de trabajo de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- Se renovó el contrato de PILA y Beps con Colpensiones.
- Se firmaron tres nuevos convenios en Servicios Financieros.

### 8.3. Beneficios Aportes en Línea para los usuarios

Como líderes del mercado nuestros usuarios juegan el papel más importante, motivándonos a ser mejores cada día para generarles valor e innovar en los productos y servicios que les ofrecemos. Propondemos por brindar un excelente servicio, que sea eficiente y claro, para que les facilitemos los procesos de liquidación y pago de Seguridad Social (PILA), Cesantías y Pensiones Voluntarias.



Nuestros usuarios tienen a su disposición una plataforma robusta y actualizada con la normatividad vigente. Hacemos cumplir nuestra promesa de servicio generando soluciones que transforman y facilitan los procesos. Nuestros usuarios obtienen diversos beneficios como:

- Generar su liquidación y pago de una forma rápida y sencilla a través la aplicación móvil de Aportes en Línea.
- Acceder a la clave de pago de su planilla desde diversos canales: opción autoservicio del portal web, mensaje de texto doble vía, recepción de su liquidación de forma automática, solicitud de clave a través de nuestro sistema telefónico de respuesta automática e incluso realizar su pago directamente en el punto de pago sin necesidad de contar con la clave. Todas estas opciones están disponibles cuando la liquidación no presenta cambios mes a mes.
- Tener a su disposición múltiples canales de servicio, entre los que se encuentran la opción Contáctenos de la página web, las líneas de servicio telefónico tanto para clientes empresariales como para independientes, los constantes comunicados informativos que reciben, la atención a través de redes sociales, la línea ética y la asesoría personalizada en 21 ciudades bajo el esquema de consultores y especialistas de producto y servicio.
- Mantenerse constantemente actualizados gracias a las capacitaciones presenciales y virtuales que realizamos en diferentes ciudades del país y a la publicación de videos tutoriales en las redes sociales.



- A nivel de funcionalidades de la plataforma, Aportes en Línea permite:
  - La creación, cargue y validación de planillas desde Excel.
  - La división automática de planillas.
  - La generación de certificados desde la opción de autoservicio de la página web.
  - Múltiples reportes corporativos e individuales.
  - Informes a la medida de las necesidades de nuestros clientes.
  - La validación masiva de AFP y EPS.
  - La generación de planillas de corrección sin pago.
  - La autocorrección de más de 250 tipos de errores de forma automática.
  - El pago de múltiples planillas en una sola transacción, entre otras funcionalidades.

#### 8.4. Beneficios Aportes en Línea para las Administradoras

Pensando en facilitar la labor de las Administradoras de Fondos de Pensiones, Aportes en Línea les brinda servicios específicos como:

- Gestión de cartera y recaudo.
- Conciliación en línea.
- Servicios de contacto.
- Servicios financieros.

Estos servicios traen beneficios a las administradoras permitiéndoles:

- **Ahorrar costos:** Pueden consultar información en cualquier momento y las veces que se requiera. A su vez, eliminar procesos de conciliación interna y de gestión de inconsistencias redundando en una disminución en personal y gastos de tecnología por la simplificación de procesos complejos de acreditación.
- **Disminuir riesgos:** Diariamente pueden conocer la información procesada para controlar la facturación. Además realizar seguimiento diario al estado de la conciliación y reducir las contingencias legales gracias a la acreditación oportuna.
- **Mejorar el servicio:** Aportes en Línea permite que la administradora conozca el motivo de los archivos pendientes (rechazo o faltante). También le permite acceder a reportes detallados de la liquidación y a elegir la gestión de los archivos con inconsistencias.







porvenir en línea

Afiliados: Bogotá 7447678 • Cali 4857272 • Medellín 6041555 • Barranquilla 3855151 • Otras ciudades 018000 51 0800  
Empresas: Bogotá 7425454 • Cali 4857171 • Medellín 6043222 • Barranquilla 3856363 • Otras ciudades 018000 51 8440

 porvenir pensiones y cesantías  @porveniroficial [www.porvenir.com.co](http://www.porvenir.com.co)