

INFORME DE GESTIÓN Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE CAPITALIZADORA COLMENA S.A.

Estimados Accionistas,

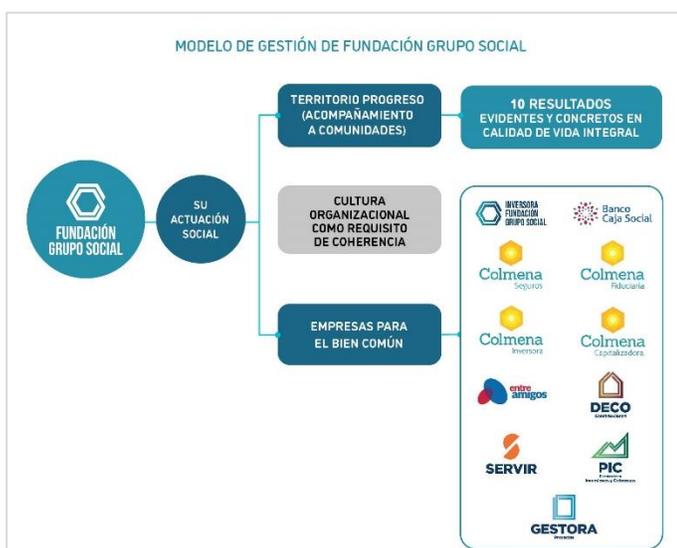
Capitalizadora Colmena actuando de manera coherente con el Legado de la Fundación Grupo Social y bajo el interés legítimo de servir a sus clientes, durante el año 2022 continuó con el fortalecimiento de sus procesos y optimizó las gestiones de actualización de información y la efectividad en el pago de los títulos a sus ahorradores, reflejando el firme propósito de honrar la promesa a sus clientes.

CAPITALIZADORA COLMENA, UNA EMPRESA DE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

Fundación Grupo Social es una entidad que desde hace 112 años trabaja de manera irrevocable e irrenunciable para cumplir su misión: “contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz”¹.

Actúa a través de dos instrumentos:

- **Sus empresas**, concebidas como una obra social en sí mismas y no simplemente como fuente de financiamiento, llamadas a ofrecer productos y servicios que solucionen problemáticas reales con una genuina vocación por quienes han estado excluidos del desarrollo. Son empresas para el bien común que actúan en sectores estratégicos de la economía del país como el financiero, asegurador, de la construcción y turismo, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas. Capitalizadora Colmena es una de las empresas de Fundación Grupo Social y hace parte de su Conglomerado Financiero, del cual Inversora Fundación Grupo Social tiene la calidad de holding.
- **Los Territorios Progreso** en siete zonas urbanas y rurales de Colombia, a través del acompañamiento a comunidades excluidas en distintos territorios del país, en pro del mejoramiento en su *Calidad de Vida*. La labor de largo plazo, las metodologías rigurosas,



¹ Fundación Grupo Social, Estatutos, artículo 5, objeto.

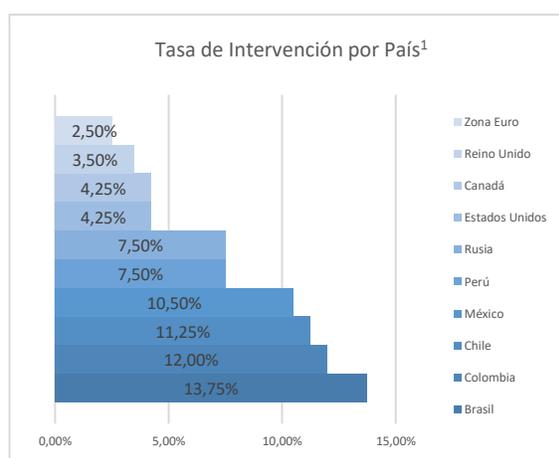
la unión de actores públicos y privados, la generación de capacidades en los líderes y su enfoque promocional y no asistencial permite alcanzar transformaciones estructurales, integrales y sostenibles basadas en valores, con una mirada compartida de futuro y un sentido de pertenencia por el lugar donde habitan.

La Fundación Grupo Social busca ser una semilla de cambio y un testimonio de que es posible transformar realidades concretas donde prime la solidaridad, la ética, el bien común, los valores trascendentes y el desarrollo de los sectores marginados. Sus más de 9.100 colaboradores expresan, con su trabajo, la firme y genuina intención de Servir, de acompañar a los colombianos a alcanzar sus sueños, de abrir las puertas de las oportunidades para la inclusión, el progreso y el bienestar.

ENTORNO

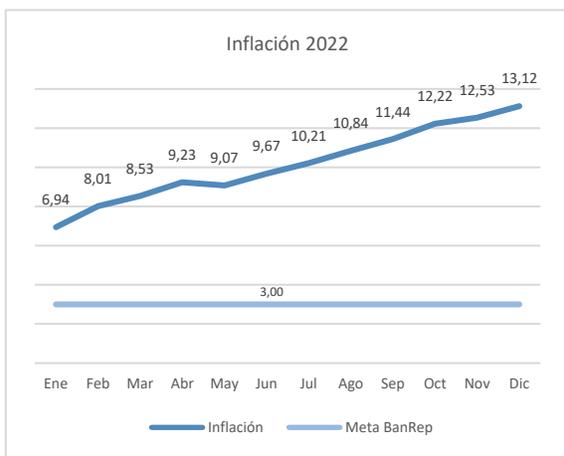
A lo largo del año 2022 el entorno nacional e internacional se mantuvo con una alta complejidad e incertidumbre. En el contexto internacional, la invasión de Rusia a Ucrania y las tensiones geopolíticas entre China y Estados Unidos, entre otros, han tenido efectos relevantes en lo económico, social y político, generando un contexto de alta incertidumbre. Además, las presiones inflacionarias continuaron manifestándose en la mayoría de las economías del mundo, golpeando particularmente a las personas de más bajos ingresos. Así mismo, en 2022 aparecieron de manera creciente restricciones de liquidez en los mercados y se incrementaron las tasas de interés. Por otro lado, los desafíos que impone el calentamiento global cada día cobran más relevancia, manifestándose en la mayor propensión de políticas relacionadas con la adaptación y la mitigación frente al cambio climático y en presiones para acelerar la transición energética hacia fuentes de energía renovables y sostenibles, en un contexto de una creciente demanda de energía.

En el plano nacional, en 2022 se realizaron elecciones presidenciales en las cuales fue elegido un nuevo gobierno con propuestas que propenden por una participación mucho más activa del Estado en la economía y en el desarrollo de diversas actividades del país. Se puso en marcha una reforma tributaria con exigencias altas para el sector productivo y para los siguientes meses se proponen reformas normativas en los campos laboral, pensional, salud y de transición energética, las cuales generan niveles de incertidumbre importantes. Sumado a lo anterior, el año 2023 será un año de elecciones del orden territorial, en un contexto en el cual se mantiene un ambiente polarizado en las dinámicas política y social.

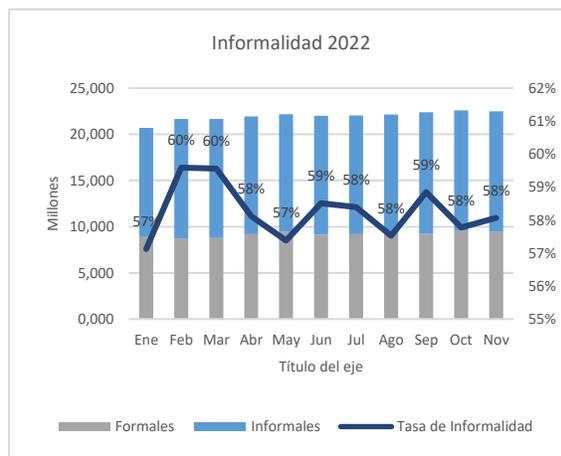


Fuente: Expansión/datosmacro.com; datos disponibles a la fecha de elaboración del informe.

En lo económico, el 2022 fue un año de contrastes y de evidentes retos. Por un lado, se presentó un importante crecimiento en la actividad económica y por otro una marcada devaluación del peso frente al dólar² y una alta inflación que culminó el año en 13,12%, rebasando ampliamente la meta del 3% fijada por el Banco de la República. Esto llevó a un proceso acelerado de incremento en la tasa de intervención, pasando del 3,0% al 12,0% a lo largo del año. Adicionalmente, aunque la tasa de desempleo se mantuvo con una tendencia a la baja desde el final de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia, la informalidad laboral se mantuvo en altos niveles.



Fuente: Dane



Fuente: Dane

Para el 2023 se espera un entorno complejo. Las expectativas de crecimiento económico para Colombia son menores; se prevé que el dólar se mantenga en niveles elevados y que el ajuste salarial del 16% y la inflación, impacten de manera sustancial las estructuras de costos de las empresas y los hogares.

En este contexto, resulta imprescindible para la entidad sortear de la mejor manera posible los retos actuales, pero al mismo tiempo reafirmar su compromiso con el propósito de ser testimonio de una forma de actuación económica diferente donde prima la búsqueda del bien común.

El año 2022 se caracterizó por una alta actividad normativa, tanto de origen legislativo como gubernamental.

La emergencia sanitaria por el Covid 19 declarada por el Gobierno Nacional mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 estuvo vigente hasta el 30 de junio del 2022. Terminada la emergencia, la Circular Externa 014 expedida el 16 de junio por la Superintendencia Financiera de Colombia implementó como permanente algunas

² La Tasa Representativa del Mercado (TRM) finalizó con un valor de \$4.810,20 en 2022, en comparación a los \$3.981,16 del 2021 (una desvalorización del peso colombiano frente al dólar de 17,24%). La característica de la TRM en el año 2022 fue la alta volatilidad registrando un máximo de \$5.061 y un mínimo de \$3.706.

obligaciones, decretadas inicialmente como transitorias, entre las que se destacan medidas relacionadas con la promoción de uso de canales digitales en entidades vigiladas y el robustecimiento de los requisitos del Plan de Continuidad de Negocio.

EVOLUCIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR

Capitalizadora Colmena, en el marco de su actividad empresarial seguirá desarrollando su labor cumpliendo sus atributos de Servicio, y su quehacer continuará apegado a la solidaridad, ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles.

La Compañía luego de una profunda reflexión iniciada en el 2017, concluyó que no existe un ambiente propicio para el negocio de capitalización y en consecuencia, decidió no poner un particular empeño en la venta de los productos vigentes, hasta tanto no se evidenciara un cambio sustancialmente favorable en el entorno que le permitiera satisfacer las necesidades reales de sus clientes, lo cual por el momento no ha ocurrido. Ello, independientemente de su compromiso irrestricto de cumplir de manera adecuada sus obligaciones frente a estos y las autoridades.

Capitalizadora registra al corte del 31 de diciembre un total de 31.729 títulos activos y durante el año pagó a 24.468 ahorradores \$5.709.769.549 correspondiente a 28.065 títulos de capitalización y 23 sorteos realizados a lo largo del año.

CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para Colmena Capitalizadora, como empresa de Fundación Grupo Social, la cultura organizacional entendida como la forma en que piensa, actúa y se comunica la Institución, es requisito de coherencia de cara a su objetivo de ser una organización económica diferente, guiada por valores y orientada al bien común. Así mismo, la cultura organizacional es factor crítico habilitador de su gestión de talento humano.

Es por ello que desde hace más de 30 años viene trabajando en su Sistema de Cultura el cual establece las características de la cultura deseada, es decir, el referente al que aspira la Institución y que le permite ser y actuar de forma coherente con la sociedad que busca construir. Ese sistema se apalanca en unas variables que dinamizan los comportamientos de la Entidad y sus colaboradores hacia ese referente. En este sentido, cada año Colmena Capitalizadora avanza de acuerdo con los planes de acción definidos para cada una de esas variables, que para el 2022 se concretaron de la siguiente manera:

En materia de **formación** se dio continuidad a programas como Inducción, Lectura Reflexiva del Legado de la Organización, Código de Conducta, Espacios de Reflexión que gira en torno a los valores de la Organización, a través de los cuales los colaboradores profundizaron su entendimiento del propósito y razón de ser y reafirman su compromiso con la Organización. Así mismo, se impartió la formación en materia de gestión de emergencias. También, se implementó el Programa de Fortalecimiento de Competencias para líderes.

De otra parte, se mantuvo la formación técnica requerida para el desarrollo del cargo y se implementaron nuevas mallas formativas en el eje de saberes técnicos del Plan de Formación Integral con especial énfasis en las necesidades generadas de la organización.

En materia de capacidades digitales, se destaca que la formación especializada se implementó particularmente en las áreas de tecnología, datos y analítica, innovación y seguridad. No obstante, todos los colaboradores de la Entidad tuvieron a disposición los cursos relacionados con la Transformación Digital y Organizaciones Ágiles e Innovación.

En relación con la **comunicación interna**, la cual es una palanca determinante en la cultura de Colmena Capitalizadora, en 2022 tuvieron una especial relevancia las actividades enfocadas en mantener la cercanía de los colaboradores a pesar del inicio de esquemas de teletrabajo que implican menor presencia física.

En materia de **liderazgo**, además del Programa de Fortalecimiento de Competencias, la Entidad ha dirigido sus esfuerzos a fortalecer el facultamiento, las relaciones de apertura y confianza entre líderes y colaboradores, y en general, la capacidad de ejecución de unos y otros.

Frente a la **gestión de desempeño y desarrollo**, el año 2022 fue un período de consolidación y se sentaron las bases que permitirán la incorporación de nuevos colaboradores al sistema.

El **plan de trabajo en seguridad y salud** se enfocó en 4 frentes: planeación estratégica de la seguridad y salud en el trabajo, gestión de la salud, gestión de peligros y riesgos, gestión de amenazas y verificación y mejoramiento continuo del sistema de gestión. Todo, enfocado en la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y la promoción de la salud y el bienestar integral de los colaboradores.

La gestión del riesgo psicosocial y la salud mental cobraron especial relevancia, debido al impacto que la pandemia generó sobre los colaboradores. En esa línea, se realizaron actividades de capacitación en el manejo adecuado de las emociones y se mantuvo el seguimiento a los colaboradores por eventos o situaciones de alto impacto emocional. De igual manera, se retomó de manera presencial a nivel nacional la semana de la salud, con diversas actividades encaminadas a concientizar a los colaboradores sobre la importancia del autocuidado, tanto físico como mental.

Los protocolos de bioseguridad para la prevención del contagio por COVID-19, fueron desmontados de manera progresiva, después de la culminación de la Emergencia Sanitaria en junio de 2022. Sin embargo, se implementó la autogestión de los reportes de casos sospechosos y confirmados de COVID-19, a través de la plataforma de talento humano PLATHEA.

En el marco del Sistema General de Emergencias (SIGEM) se actualizaron los planes de emergencia de las sedes de dirección general. Así mismo, las diferentes sedes de dirección general de Colmena Capitalizadora participaron en el Simulacro Distrital de Evacuación de Bogotá.

Con el fin de garantizar la mejora continua de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó una auditoría al sistema, obteniendo una calificación de 97/100, según los parámetros definidos a través de la Resolución 0312 de 2019, con una calificación de 4 puntos por encima del año anterior.

En relación con el **bienestar**, que contribuye a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, se desarrollaron de manera virtual y presencial momentos de encuentro con los colaboradores, promoviendo así la actividad física saludable y la integración familiar. En cuanto al modelo de trabajo flexible, la Organización definió las premisas que le permitieron a su vez desarrollar pilotos escalonados de teletrabajo sin impactar el Servicio que Colmena Capitalizadora presta, privilegiando el contacto presencial en algunas interacciones que permiten fortalecer la cultura.

En materia de **clima y ambiente de trabajo**, se desarrolló el taller virtual de clima “Tu rol como líder cuenta”, que brinda elementos para la gestión adecuada de los ambientes de trabajo, aspecto fundamental en el rol de los líderes en la Organización. Así mismo, se compartieron los resultados del estudio de clima realizado a finales del año 2021. El taller contó con la participación de 2 líderes, correspondiente al 100% de los invitados.

En la dinámica de cercanía, propia de la cultura de Colmena Capitalizadora, se continuó con el programa Más Cerca de Usted, donde las entrevistas permitieron el acercamiento de las personas a su realidad laboral. Así mismo, se ha fortalecido el conocimiento integral del colaborador para la identificación de sus características, habilidades y desempeño, como base de información para una adecuada planeación del talento humano que permita responder a los requerimientos y demandas de la Entidad.

Frente a la **gestión de cambio**, durante lo corrido del año se logró el acompañamiento a proyectos e iniciativas de alto impacto, procurando el mejor desempeño de las personas en sus nuevos roles, estructuras y procesos y promoviendo el desarrollo de su máximo potencial y bienestar. De igual forma, se avanzó en la consolidación del rol de los líderes como gestores de cambio, brindando herramientas y capacitación en metodologías de gestión de cambio.

RESULTADOS FINANCIEROS

El portafolio administrado por la Capitalizadora, incluyendo el valor en el disponible, alcanzó en 2022 un valor \$57.312 millones, presentando un decrecimiento del 4% frente al cierre del año 2021. La rentabilidad acumulada durante el año 2022 fue del 10.94% E.A. Durante el año 2022, se realizaron en forma anticipada reclasificaciones y liquidaciones de posiciones clasificadas disponible venta, las cuales se encontraban autorizadas por parte de las instancias respectivas y generaron un efecto positivo en el estado de resultados de la Compañía a la vez que permitieron priorizar la liquidez y optimizar el calce de activos y pasivos técnicos de la compañía.

La estructura del portafolio mantuvo una adecuada diversificación en sus inversiones, que de manera eficiente soportó las características de la reserva técnica, buscando a la vez minimizar la volatilidad en la causación mensual de rendimientos financieros, logrando una

composición del portafolio a diciembre de 2022 del 81% en títulos valorados a TIR y un 19% en inversiones valoradas a mercado, siempre dentro del marco aprobado respecto de los cupos de emisor y contraparte y atendiendo las necesidades de liquidez de la entidad.

Los gastos de personal presentaron un comportamiento favorable logrando eficiencias con respecto a períodos anteriores. Los gastos administrativos y generales presentaron un incremento con respecto a períodos anteriores explicado principalmente por las gestiones que ha realizado la compañía en su interés genuino por lograr la contactabilidad de sus ahorradores.

Por su parte, el resultado técnico fue de -\$597 millones en el 2022 y la utilidad neta del período ascendió a \$4.293 millones con un decrecimiento frente al año anterior de 5%. Esto representa un ROE del 25.3% y un ROA del 7.4%.

El activo alcanzó la suma de \$58.041 millones. El pasivo de la Compañía al mes de diciembre de 2022 se situó en \$41.068 millones. Por último, el patrimonio de la Compañía ascendió a \$16.973 millones, a diciembre de 2022.

GOBIERNO CORPORATIVO

En la entidad el Gobierno Corporativo se traduce en el sistema interno de valores y principios que se manifiestan en una Cultura Organizacional y que, a su vez, se materializan en normas, acuerdos, tradiciones, prácticas, comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo, documentados o no, originados tanto en el ejercicio autónomo de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la Ley, y que rigen su actuación en relación con sus órganos de gobierno, accionistas, clientes, usuarios, proveedores, inversionistas y con las demás empresas del Conglomerado Financiero y del Grupo Empresarial del que hace parte.

El esquema de gobierno se orienta a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, apropiada revelación de información, solución de controversias y adecuada administración de los conflictos de interés, atendiendo los principios recogidos en su Código de Gobierno Corporativo y en su Código de Conducta, así como las reglas previstas en la política de inversiones. La entidad mantuvo actualizada su información para el acceso del público y a las autoridades competentes, y remitió en forma veraz, suficiente y oportuna aquella información que, por revestir materialidad, debía ser reportada a las autoridades y al mercado. En ejercicio de una práctica implementada con anterioridad, mantuvo publicada de forma permanente a través de su página de internet la información relacionada con sus estados financieros, el dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, sus Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

Durante el período, los órganos de gobierno, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, sesionaron normalmente y sus decisiones se adoptaron y formalizaron en debida forma. La Junta Directiva se encuentra integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, y elegidos anualmente por la Asamblea General de Accionistas, con base en sus calidades personales y profesionales.

La entidad ha dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., en calidad de Holding Financiero del Conglomerado Financiero al cual pertenece, en materia de vinculados al conglomerado, límites de exposición y concentración de riesgos para operaciones celebradas entre entidades del conglomerado y con sus vinculados, nivel adecuado de capital y conflictos de interés.

Del sistema de control interno

La cultura de control interno es un elemento esencial del gobierno corporativo que se fomenta al interior de la entidad en consonancia con la naturaleza, características y volumen de sus operaciones. Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos implícitos en sus actividades, mejorar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, proteger sus activos y los de sus clientes, garantizar que la información cumpla con los criterios de seguridad, calidad y oportunidad, y acatar la normatividad que le es aplicable, la entidad ha establecido el Sistema de Control Interno que actualiza y fortalece permanentemente, proceso que es liderado por el Presidente de la entidad en el marco de las políticas definidas por su Junta Directiva.

El Sistema de Control Interno es monitoreado por el Comité de Auditoría y los directivos de la entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño como parte habitual de su responsabilidad frente al Sistema, a fin de evaluar la eficacia de los controles implementados y tomar los correctivos a que haya lugar. En desarrollo de sus funciones, la Auditoría Interna, bajo el enfoque de auditoría de procesos basada en riesgos, y la Revisoría Fiscal, por su parte, realizaron evaluaciones periódicas e independientes al Sistema, que incluyeron la verificación de la existencia de procedimientos documentados para estructurar un adecuado ambiente de control, de gestión de riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información. Producto de estas evaluaciones, la Administración estableció planes de acción, que se encuentran implementados o en proceso de implementación, lo que es monitoreado por el Comité de Control.

De la gestión de riesgos

La entidad cuenta con un área especializada en la gestión y monitoreo de los sistemas de administración de riesgos, los que se describen a continuación:

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de mercado de sus operaciones de tesorería y portafolio, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y la evaluación periódica de escenarios mediante pruebas de stress. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones. La política del SARM se actualizó con el fin de incorporar factores ambientales, sociales y

de gobierno corporativo (ASG) y climáticos como riesgos relevantes para el portafolio de inversión y su integración en los procesos de toma de decisiones de inversión. Lo anterior derivado de las instrucciones contenidas en el Circular Externa 007 del 26 de abril de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En materia de **Gestión de Liquidez**, la Compañía cuenta con políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de liquidez, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. Cuenta así mismo con una estrategia para el corto, mediano y largo plazo, definida y controlada por el Comité de Riesgos e Inversiones y coordinada por la Vicepresidencia Financiera. En el período objeto del informe se cumplieron ampliamente los compromisos de liquidez establecidos por la normatividad vigente y la Organización.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de crédito al que está expuesta, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad previene que sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. Los colaboradores de la entidad, en particular quienes con ocasión de sus funciones o actividades participan en la gestión de este riesgo, fortalecen su compromiso con la cultura de prevención del riesgo, basada en la debida diligencia de conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos para la administración de este riesgo. Durante 2022 la política de este sistema se modificó conforme a las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia incorporadas en la Circular 11 del 20 de mayo del 2022, en temas relacionados con Personas Expuestas Políticamente PEP y periodicidad de los informes que la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna deben emitir. Asimismo, se efectuaron modificaciones en atención a la Ley 2204 del 10 de mayo del 2022, que permite el acceso seguro e informado al uso médico y científico del cannabis y sus derivados.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO, conformado por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad administra y gestiona adecuadamente el riesgo operacional para asegurar los niveles de riesgo individuales y consolidados definidos. Para cada uno de sus procesos, la entidad tiene debidamente documentados con sus causas, consecuencias, impacto y probabilidad y controles asociados los eventos posibles de riesgo operacional. Así mismo, la Compañía realizó monitoreo y mantenimiento a las matrices de riesgo, calibración de las métricas, seguimiento a los planes de acción, capacitó a los funcionarios respecto a este sistema y ejecutó actividades tendientes a mejorar los indicadores del riesgo operacional. Durante 2022 se modificó la política para precisar los lineamientos sobre cuantificación de requerimientos de capital relacionados con este sistema y la identificación del nivel de riesgo y gestión del riesgo operacional en los procesos tercerizados y procesos críticos.

En lo que se refiere al **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** para cubrir escenarios de interrupción, la Compañía cuenta con estrategias tecnológicas y operativas para que los procesos considerados críticos operen adecuadamente y se dé continuidad al objeto social. Nuestro Sistema incluye componentes de emergencias, comunicaciones en crisis, recuperación tecnológica y de procesos; los cuales permiten dar respuesta ante los diversos escenarios de falla que se pueden presentar.

Durante el año 2022 se ejecutaron Pruebas Integrales con la participación de los 4 componentes del sistema, Plan de Emergencias, Plan de Manejo de Comunicaciones, Plan de Recuperación de Desastres, Plan de Continuidad de Negocio, se contó con la participación de todos los integrantes del sistema, Comité de Continuidad de Negocio, Equipos de Recuperación de Continuidad (Lideres, Coordinadores y Ejecutores) de cada uno de los componentes, se contó con la participación de los proveedores críticos que apalancan los procesos vitales. El ejercicio tuvo resultado satisfactorio y se logró el cumplimiento de los tiempos de recuperación (RTO) establecidos para cada uno de los procesos críticos.

De otra parte, se realizó evaluación del Modelo de Madurez BCMM el cual nos permitió conocer los puntos focales susceptibles de mejora para el Sistema y para lo cual se continuó con la implementación de mejoras y planes de acción para la evolución del Sistema, de otra parte, se ejecutaron los procesos de formación y capacitación previstos para toda la organización y los equipos que hacen parte del sistema.

Durante el año se mantuvieron activas las estrategias de trabajo remoto a través de modelos de alternancia, para responder a la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, que, entre otras medidas, permiten el acceso y permanencia segura de los trabajadores en las instalaciones, se cumplieron con todas las obligaciones legales y los acuerdos de niveles de servicio para los clientes, quienes han podido acceder a los canales de atención, productos y servicios establecidos para tal fin.

Durante el año 2022 la Compañía avanzó en la realización de actividades que permitirán implementar el Sistema Integral de Administración de riesgos – SIAR, creado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Externa 018 de 2021, el cual entrará en vigor en 2023.

Finalmente, la Compañía continuamente trabaja en el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos, que permiten una mejor experiencia de los clientes, garantizando la debida atención a los consumidores financieros, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica vigente. De igual manera mediante el monitoreo continuo que se realiza a las peticiones, quejas y/o reclamos radicados se generan e implementan acciones de mejora a los procesos y servicios ofrecidos con el fin de mantener una atención integral. De esta manera fortalecemos el **Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC**. En 2022 se incorporaron modificaciones a esta Política para recoger las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 23 del 21 de octubre del 2021,

referente a principios de trato justo y la Circular Externa 13 del 10 de junio del 2022, referida entre otros temas, a lineamientos para fortalecer el rol de Defensor del Consumidor Financiero.

OTROS ASPECTOS NORMATIVOS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, la entidad adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normatividad de interés y acompaña la adecuada interpretación e implementación de estas.

En cumplimiento de la regulación aplicable, la administración hace constar que: (i) Ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales correspondientes (Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC); (ii) Ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores (Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013); (iii) Cuenta con políticas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados con las licencias correspondientes, lo que fue verificado por la Revisoría Fiscal de la entidad (Ley 603 del 2000); (iv) Las operaciones con socios y administradores realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados (Artículo 47 de la Ley 222 de 1995). En el Anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento, se presenta el detalle de estas y se suministra la información referida en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones referidas en el artículo 29 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el Anexo No. 2, Informe Especial sobre Operaciones con Vinculados, documento que hace parte integral del presente informe.

CONSIDERACIONES FINALES

Los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de este informe, no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros, distintos a los ya reportados

De cara al futuro ratificamos nuestro compromiso de continuar atendido las obligaciones con clientes y autoridades, entre tanto se generan condiciones de reactivación de venta de productos.

Para finalizar, quiero agradecer a nuestros clientes por la confianza que han depositado en nosotros, a nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente, y a nuestros proveedores y prestadores por su esfuerzo en cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de nuestras actividades conjuntas. También quiero dar un agradecimiento especial a nuestra Junta Directiva, a Inversora Fundación Grupo Social y Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo en este año. Y aprovecho para hacer un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Cordialmente,

ANDRÉS MENDOZA OCHOA
Presidente