

3.2 DERECHOS HUMANOS

Alineados con nuestro compromiso de contribuir a la construcción de un futuro sostenible desde los aspectos ambientales, sociales y económicos hemos, en 2024, Protección desarrolló un análisis para la identificación de riesgos que nos permitió tener una mirada integral de nuestros grupos de interés con un foco en nuestros clientes como punto de partida. Este ejercicio nos permitió profundizar en la identificación y análisis de riesgos actuales y potenciales a los cuales estamos expuestos en el desarrollo de nuestras actividades para tener un enfoque proactivo en la articulación de planes que permitan mitigar el impacto y remediar su impacto si así fuera necesario.

En el 2025, Protección avanzó en la implementación de Planes de Acción de Derechos Humanos a través de los cuales gestionamos cada uno de los derechos humanos priorizados. En este documento, está consagrado el avance de este ejercicio, la memoria metodológica y el proceso de Due Diligence y de Valoración que se han realizado en la compañía durante varios años.

3.2.2 DEBIDA DILIGENCIA DERECHOS HUMANOS

Protección aplica su proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos a todas sus operaciones de la empresa, con el propósito de identificar y evaluar proactivamente los posibles impactos y riesgos relacionados con el respeto de los derechos humanos. Este enfoque asegura que los riesgos se identifiquen antes de establecer vínculos, integrando criterios de DDHH en la toma de decisiones y en los sistemas de gestión de riesgos corporativos.

Nuestro proceso de debida diligencia cubre la identificación de riesgos en nuestras propias operaciones y además, hacemos una revisión anual sistemática del mapeo de riesgos de problemas potenciales, con un seguimiento trimestral a cada derecho humano priorizado en el ejercicio.

EVALUACIÓN DE RIESGOS EN DERECHOS HUMANOS – METODOLOGÍA 2024

En el 2024, Protección S.A. avanzó en la implementación de su proceso de debida diligencia en Derechos Humanos mediante talleres interdisciplinarios orientados a evaluar riesgos potenciales. El análisis se realizó considerando dos variables clave: la magnitud del impacto y la probabilidad de ocurrencia, garantizando una visión integral y preventiva. Para priorizar los riesgos identificados, se utilizó la matriz de riesgos como herramienta central, lo que permitió jerarquizar escenarios y definir acciones concretas de mitigación. Este enfoque refuerza nuestro compromiso con la protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor y la gestión responsable de impactos.

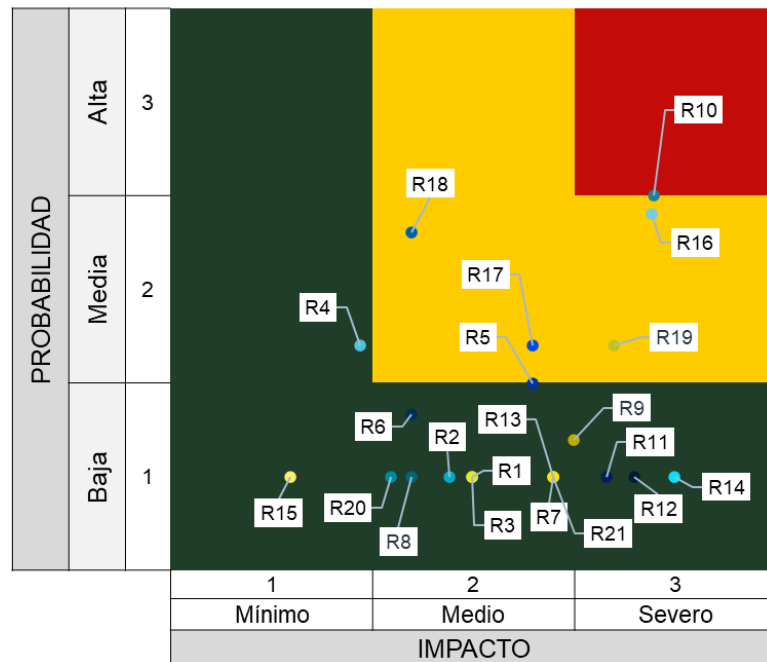
Este ejercicio hace parte del proceso de debida diligencia en derechos humanos. Permite a la

empresa entender, priorizar y actuar frente a sus riesgos en materia de DDHH. Además, responde a una expectativa global: que las empresas eviten causar impactos negativos sobre las personas y, en caso de que ocurran, cuenten con mecanismos adecuados para prevenir, mitigar y remediar dichos riesgos.

RESULTADOS DEL EJERCICIO DE VALORACIÓN 2024:

A partir del proceso que se llevó a cabo en el 2024, se priorizaron cinco Derechos Humanos, con sus respectivas descripciones, alcances, grupos de interés impactados y nivel de riesgo evidenciado no solo en la siguiente matriz sino en la gráfica posterior:

Matriz de riesgos en DDHH



Derechos Humanos	Descripción del riesgo / Impacto potencial	GI Impactados	Nivel de riesgo
Derecho a la vida, libertad y seguridad	RIESGO 10: Informar de manera limitada al consumidor respecto a los productos adquiridos, genera desconfianza en el cliente, desinformación, malinterpretación, falta de transparencia y pérdida reputacional generando el levantamiento de acciones legales por parte de entidades de control estatal.	Cientes Accionistas	Riesgo crítico
Derecho a la privacidad	RIESGO 16: Quebrantar el uso de datos personales, ciberataques y fuga o pérdida de información crítica, en detrimento de la confianza de los clientes, pérdidas financieras por caída en ventas y daño reputacional.	Cientes Contratistas	Riesgo medio
Derecho a la libertad de opinión y expresión	RIESGO 17: Incumplir con los trámites y protocolos mínimos para garantizar el derecho fundamental del debido proceso a los clientes.	Cientes	Riesgo medio
	RIESGO 18: Generar efectos reputacionales adversos por quejas de clientes relacionadas con el incumplimiento de los principios corporativos o calidad de los servicios prestados.	Cientes	Riesgo medio
Derecho a la Seguridad Social	RIESGO 19: Carecer de mecanismos para garantizar el amparo necesario de aquellos que se encuentren ante situaciones de vulnerabilidad, como la invalidez, vejez o muerte, que impacte un nivel de vida adecuado de los clientes.	Cientes Comunidades locales Accionistas Empleados	Riesgo medio

El proceso considera de manera explícita los riesgos que enfrentan grupos vulnerables como

clientes, empleados, contratistas, mujeres, comunidades locales y accionistas. Estos grupos fueron incluidos en la identificación y priorización de riesgos mediante talleres interdisciplinarios y consultas directas, garantizando que sus necesidades y expectativas se reflejen en los planes de acción.

3.2.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE PROACTIVO

Nuestro sistema no depende únicamente de mecanismos reactivos como líneas de denuncia. Se basa en la identificación anticipada de riesgos mediante análisis sistemáticos, talleres interdisciplinarios y herramientas de priorización, lo que permite prevenir impactos antes de que ocurran y establecer medidas correctivas oportunas. En ese sentido, en Protección hemos llevado a cabo de manera proactiva una evaluación de posibles problemas de derechos humanos en los últimos 3 años.

Esta evaluación se llevó a cabo en el 2025 sobre nuestras operaciones propias con el siguiente alcance:

- 100% del total evaluado en los últimos tres años
- 100% del total evaluado donde se han identificado riesgos
- 23,8% del riesgo con acciones de mitigación tomadas

REVISIÓN DE LOS DE RIESGOS EN DERECHOS HUMANOS – PLAN DE TRABAJO 2025

Luego que en 2024 Protección estableciera un marco de actuación para la gestión de Derechos Humanos, definiendo su alcance y lineamientos, durante 2025 realizamos de manera proactiva una evaluación de posibles problemas y riesgos asociados en derechos humanos, con la cual, avanzamos en la activación de cinco mesas de trabajo, cada una enfocada en un derecho humano priorizado. En estas mesas se construyeron y ejecutaron planes de acción orientados a la identificación, prevención, mitigación y reparación de impactos reales y potenciales en nuestras operaciones y cadena de valor. Estos planes consideran grupos vulnerables —clientes, accionistas, empleados, mujeres, contratistas y comunidades locales— e incluyen acciones concretas con indicadores, responsables y plazos, las cuales se evidencian públicamente. Con ello, continuamos el proceso de debida diligencia en DDHH, demostrando cómo la empresa gestiona y previene riesgos mediante el PADDHH, que documenta los recursos y mecanismos destinados a garantizar la protección efectiva de los derechos humanos.

Este proceso le permitió a Protección durante el 2025, fortalecer el proceso de debida diligencia al permitir comprender, priorizar y gestionar los riesgos asociados a Derechos Humanos de manera más estructurada. Este proceso se alinea con las expectativas

internacionales que exigen a las empresas prevenir impactos negativos sobre las personas y contar con mecanismos para mitigarlos y remediarlos. A partir de los análisis realizados, la organización transformó los hallazgos en medidas concretas, definiendo acciones claras, responsables, plazos y recursos que aseguran que los resultados no permanezcan únicamente en el plano evaluativo, sino que se traduzcan en una gestión efectiva.

Asimismo, los hallazgos se articularon con las áreas, procesos y niveles de la organización, fortaleciendo la gobernanza ética y alineando la gestión de riesgos en Derechos Humanos con los valores corporativos. Esto permitió integrar la sostenibilidad en la operación diaria y consolidar un marco de actuación coherente y transversal. Finalmente, se implementaron mecanismos de trazabilidad y mejora continua que facilitan el seguimiento al avance de las acciones, la identificación de obstáculos y la adopción de ajustes basados en resultados, incrementando la transparencia, fortaleciendo la confianza de los grupos de interés y reforzando la capacidad de Protección para responder de manera ágil y consistente frente a nuevos desafíos en materia de Derechos Humanos.

Avance en los cinco Derechos Humanos Priorizados:

1. R10: Derecho a la vida, libertad y seguridad: Asesoría clientes

Informar de manera limitada al consumidor respecto a los productos adquiridos, genera desconfianza en el cliente, desinformación, malinterpretación, falta de transparencia y pérdida reputacional generando el levantamiento de acciones legales por parte de entidades de control estatal.

Plan de trabajo, logros y acciones destacadas 2025:

En la gestión del derecho a la vida, libertad y seguridad, Protección abordó el riesgo asociado a la entrega limitada de información al consumidor, el cual puede generar desconfianza, malinterpretación de los productos, pérdida de transparencia y potenciales impactos reputacionales y legales. Para mitigar este riesgo, que afecta directamente a los clientes, la organización fortaleció su modelo de asesoría mediante acciones preventivas, de mitigación y remediación orientadas a garantizar información suficiente, accesible y clara en todos los puntos de contacto.

En prevención, Protección avanzó en el diseño de su metodología propia de asesoría, incluyendo la creación de encuestas de perfilamiento para personas naturales y jurídicas, el desarrollo de herramientas y simuladores de inversión, y la implementación de lineamientos de accesibilidad como adecuaciones en oficinas para personas con discapacidad, sistemas braille y compatibilidad web con lectores de pantalla. Asimismo, se consolidó un proceso continuo de formación y certificación para el equipo comercial: 100% de los asesores cuentan

con certificación AMV, 90% poseen certificación interna para productos que la requieren y el 100% de los colaboradores aprobó el curso del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Estas acciones se complementaron con entrenamientos permanentes, talleres sobre sesgos inconscientes y el fortalecimiento de la escuela de formación en asesoría.

En mitigación, se estructuró la asesoría en una secuencia que permite comprender la realidad del cliente y ofrecer recomendaciones personalizadas. Esto incluyó la actualización periódica del perfil de riesgo, el uso de simuladores para facilitar decisiones informadas, la estandarización del proceso mediante herramientas digitales y la evaluación de la satisfacción de la asesoría a través de mediciones en NPS y encuestas específicas. Además, el modelo incorporó acompañamiento en campo bajo el “Sello Protección”, con observaciones directas de sesiones reales para evaluar dominio técnico, claridad comunicativa y calidad del trato, permitiendo ajustar brechas y asegurar consistencia.

En remediación, se reforzaron los mecanismos de retractos, nulidades y solución de PQRS. Se promovió la clasificación de quejas por tipo de afectación e impactos potenciales, fortaleciendo el análisis para mejoras sistémicas en la asesoría. Los canales externos mostraron resultados positivos, con un aumento en la solución en primer contacto del 87% al 88% y una reducción del 4% en casos entre enero y agosto de 2025. La organización también avanzó en la validación ética y técnica de comunicaciones, la articulación de canales internos para alertas tempranas y el fortalecimiento de la gobernanza mediante la conformación de instancias interdisciplinarias para la gestión de reclamos y reputación.

Finalmente, Protección continuó la implementación de una política institucional para una asesoría responsable, con principios de trato digno, información suficiente, accesibilidad y prevención del daño, acompañada de procesos de capacitación, socialización y adopción interna. En conjunto, todas estas acciones permiten reducir el riesgo de desinformación y garantizar que los clientes reciban una asesoría íntegra, clara, accesible y alineada con los estándares de Derechos Humanos.

2. R 16: Derecho a la privacidad: Datos Personales

Quebrantar el uso de datos personales, ciberataques y fuga o pérdida de información crítica, en detrimento de la confianza de los clientes, pérdidas financieras por caídas en ventas y daño reputacional.

Plan de trabajo, logros y acciones destacadas 2025:

En la gestión del derecho a la privacidad y la protección de datos personales, Protección abordó el riesgo de quebrantamiento de información —incluyendo uso indebido de datos, ciberataques y pérdida o fuga de datos críticos—, cuyo impacto podría afectar la confianza de

los clientes, generar pérdidas económicas y causar deterioro reputacional. Para prevenir este riesgo, la organización fortaleció su estructura de gobierno, sus políticas internas, sus controles tecnológicos y sus mecanismos de remediación y transparencia, asegurando una gestión integral del ciclo de vida de los datos personales.

En prevención, Protección consolidó una estructura organizacional con roles y responsabilidades claramente definidos, desde la Junta Directiva hasta todos los colaboradores, destacando un Oficial de Protección de Datos encargado del diseño, supervisión y reporte del Programa de Protección de Datos Personales. Las políticas y manuales del programa se mantuvieron alineados con los requisitos legales y mejores prácticas internacionales, con divulgación amplia en la compañía, canales de captura de autorizaciones, puntos de contacto y presencia en la página web corporativa. La ausencia de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y el bajo volumen de requerimientos regulatorios evidencian la efectividad del programa. Asimismo, se avanzó en la revisión ética y técnica de comunicaciones, el fortalecimiento del gobierno del programa mediante reportes semestrales a órganos de decisión y la implementación de formaciones obligatorias: más del 98% de los colaboradores aprobaron el curso anual de Ética con módulo de protección de datos.

En mitigación, la compañía ejecutó controles robustos para garantizar un tratamiento adecuado y seguro de los datos, incluyendo el registro oportuno de bases de datos en el RNBD, el uso de autorizaciones informadas y específicas, la aplicación de medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas, y la actualización continua de matrices de riesgo. Además, se realizaron auditorías, monitoreo permanente y actividades de sensibilización, complementadas con simulaciones de riesgo como ejercicios de phishing ético. Los controles tecnológicos se fortalecieron mediante procesos, estándares reconocidos, personal experto y proveedores idóneos, lo cual permitió mantener bajo control los incidentes de seguridad reportados durante el año. También se integró un enfoque de derechos humanos en los canales de reclamos vinculados con privacidad y se habilitaron mecanismos para que los clientes gestionen sus solicitudes por múltiples canales; este enfoque permitió, entre otros resultados, una reducción del 14% en los casos asociados a actualización de datos personales.

En remediación, Protección mantuvo un defensor del consumidor encargado de asegurar el cumplimiento normativo y la protección efectiva de los titulares, actuando como conciliador en casos necesarios. Asimismo, la compañía fortaleció su protocolo de respuesta a incidentes de seguridad, con lineamientos claros para detección, evaluación, contención y notificación oportuna ante la Superintendencia de Industria y Comercio y, cuando corresponde, ante los titulares afectados. Cada incidente se documenta con análisis de causa raíz y acciones correctivas para evitar recurrencias. Adicionalmente, se avanzó en auditorías periódicas del Programa de Protección de Datos y en la implementación de controles estrictos en las

relaciones con terceros, asegurando que todos los proveedores suscriban acuerdos de transmisión de datos con medidas de seguridad equivalentes y obligaciones de eliminación de información una vez finalizado el encargo. El uso creciente de la Línea Ética fortaleció la transparencia al permitir reportes de posibles irregularidades en el manejo de datos personales.

En conjunto, estas acciones permiten a Protección mantener una gestión sólida, transparente y responsable de los datos personales, reducir la probabilidad de incidentes de privacidad, y garantizar que los clientes reciban un trato respetuoso, seguro y alineado con los estándares nacionales e internacionales en materia de datos personales.

3. R17: Derecho a la libertad de opinión y expresión: Debido proceso

Incumplir con los trámites y protocolos mínimos para garantizar el derecho fundamental del debido proceso a los clientes.

Plan de trabajo, logros y acciones destacadas 2025:

En la gestión del derecho a la libertad de opinión y expresión, Protección abordó el riesgo de incumplir trámites y protocolos que garanticen el derecho fundamental al debido proceso de los clientes. Este riesgo implica posibles afectaciones en la transparencia, calidad de la atención, oportunidad en la respuesta y confianza en los mecanismos institucionales. Durante 2025, la organización fortaleció sus modelos analíticos, controles operativos, canales de atención, mecanismos de apelación y procesos internos, asegurando que cada interacción con los clientes respete lineamientos de claridad, objetividad, trazabilidad y acceso efectivo a la información.

En mitigación, se consolidó un Modelo Clasificador basado en inteligencia artificial con un 93% de acierto, permitiendo clasificar correctamente los casos según la necesidad del cliente y garantizar que cada situación sea gestionada por el equipo adecuado. Durante el año, la oportunidad de atención en soporte alcanzó el 90,8%, pese a atender un 19,4% más casos que el año anterior. Esto se complementó con un equipo de soporte dedicado a resolver inquietudes de los equipos internos durante interacciones en chat y llamada, reforzado con un monitoreo de calidad que alcanzó 97% y un índice de satisfacción de 91 puntos. La gestión incluyó acompañamiento de líderes y alertas generadas por IA para corregir fallas que pudieran vulnerar derechos de los clientes.

La compañía también realizó un análisis semestral de causas raíz en quejas y reclamos para identificar patrones y establecer planes de acción. Este análisis reveló un incremento del 16,4% en reclamos, asociado principalmente a asesoría pensional, demoras en solicitudes e inconsistencias en historias laborales, así como variaciones propias del contexto normativo

reciente, como la reforma laboral. Esta información alimentó procesos de mejora continua centrados en acceso a la información, oportunidad y claridad.

En remediación, Protección mantuvo múltiples canales presenciales, digitales y remotos, permitiendo que el 97% de las transacciones se realicen en canales digitales. Durante 2025, con corte a julio, se registraron 44 millones de interacciones digitales, 914 mil por canales remotos y 382 mil en oficinas presenciales, garantizando acceso y soporte para todos los perfiles de clientes. El Defensor del Consumidor continuó siendo una instancia clave para asegurar el debido proceso, con 446 casos gestionados entre enero y agosto de 2025, actuando como garante de derechos y conciliador en disputas.

El Modelo Accountable reforzó la resolución de casos complejos o con riesgo reputacional, logrando un 7% menos reincidencia frente a otros canales, un tiempo promedio de solución de 2,5 días y una satisfacción del 97,5%. Además, el equipo redujo la base de casos vencidos en un 62% frente a 2023, evidenciando mejoras sustantivas en oportunidad y trazabilidad. También se fortalecieron los mecanismos de resarcimiento económico cuando se identifica afectación por error humano o tecnológico.

Complementariamente, se avanzó en mecanismos de reclamación mediante PQRS, analizando respuestas con calificaciones bajas, generando planes de mejora y retomando casos cuando es necesario. Los canales ofrecieron autoservicio para el 98% de las transacciones, aumentando un 2% los casos creados por canales no asistidos. Adicionalmente, la Línea Ética permitió reportar situaciones relacionadas con transparencia y debido proceso, mostrando un aumento en usabilidad que refleja mayor confianza de los denunciantes.

Finalmente, se avanzó en iniciativas preventivas, como el diseño de un checklist visible con los derechos del cliente y los pasos del proceso pensional, la creación de un módulo de formación interna sobre debido proceso y la propuesta de un sistema de trazabilidad que permita al cliente conocer en tiempo real el estado de su trámite, los plazos legales y el motivo de cualquier retraso.

En conjunto, estas acciones fortalecen la capacidad de Protección para garantizar el derecho al debido proceso, asegurar una comunicación clara y completa y permitir que los clientes ejerzan su derecho a la libertad de opinión y expresión en condiciones de transparencia, oportunidad y confianza.

4. R19: Derecho a la seguridad social: Entrega pensión

Carecer de mecanismos para garantizar el amparo necesario de aquellos que se encuentren ante situaciones de vulnerabilidad, como la invalidez, vejez o muerte, que impacte un nivel de

vida adecuado de los clientes.

Plan de trabajo, logros y acciones destacadas 2025:

En la gestión del derecho a la seguridad social, Protección abordó el riesgo asociado a la ausencia de mecanismos que garanticen el amparo necesario para personas en situaciones de vulnerabilidad —como invalidez, vejez o muerte— lo cual podría afectar su nivel de vida adecuado. Para mitigar este riesgo que impacta directamente a los clientes, la organización fortaleció todo el proceso previsional, desde la anticipación y asesoría pensional hasta la definición de la prestación, el pago y la remediación en casos críticos.

En prevención, Protección avanzó en la anticipación de casos mediante revisiones oportunas de requisitos para clientes próximos a la edad de pensión, promoviendo el cumplimiento de la sentencia C-024 y la validación de historias laborales. Se utilizaron múltiples canales para contactar a los afiliados, guiándolos en la verificación de la completitud y veracidad de su información. La asesoría pensional se fortaleció con capacidades tecnológicas como gemelos digitales y agentes con inteligencia artificial, permitiendo detectar inconsistencias antes de que generen barreras en el trámite. La organización brindó asesoría personalizada, entregó constancias y guías documentales, desarrolló pautas internas para atender casos especiales (ruralidad, discapacidad, baja escolaridad) e incorporó checklists de comprensión para asegurar claridad en la orientación.

En mitigación, se robusteció la normalización de requisitos mediante la carga digital de documentos, respaldada por modelos de IA y RPA que validan completitud y legalidad, complementados con revisiones manuales cuando es necesario. Esto permite identificación temprana de inconsistencias laborales, cobro de bonos pensionales, aportes en mora y relacionamiento con empleadores. Paralelamente, se ofrecieron canales alternativos —oficinas, atención remota y apoyo asistido— para clientes sin habilidades digitales. En la radicación de la pensión, se habilitó una herramienta digital en el portal web que permite realizar el seguimiento total y transparente de la solicitud, incluyendo etapa, estado, detalle y tiempos estimados. Para la definición de la prestación, la organización empleó tecnología para movilizar a las áreas internas, asignando tareas según las condiciones del cliente y garantizando una experiencia empática, oportuna y ajustada a cada caso.

El proceso continuó con el pago de la prestación, asegurando la dispersión periódica a pensionados y beneficiarios, gestionando devoluciones de saldo y realizando las transferencias correspondientes a salud, pensión y otros conceptos asociados. Adicionalmente, en materia de seguimiento previsional, se implementó un monitoreo transversal del proceso, garantizando cumplimiento de los tiempos legales desde la solicitud hasta la definición de la prestación.

En remediación, Protección fortaleció la respuesta a solicitudes atrasadas a través de una célula interdisciplinaria que analiza casos vencidos, identifica tipologías, revisa dependencias externas y define estrategias para garantizar su resolución. Este equipo también consolida y reporta trimestralmente a la Superintendencia Financiera la gestión de casos radicados antes de 2017. El equipo “Accountable del servicio” aborda directamente solicitudes críticas, priorizándolas hasta su solución. Asimismo, la compañía mantuvo la disponibilidad de múltiples canales de PQRS, logrando durante 2025 44 millones de interacciones en canales digitales, equivalentes al 97% de las transacciones totales, con un incremento del 7% respecto a 2024. El uso creciente de la Línea Ética para reportar situaciones de transparencia refuerza la confianza de denunciantes.

Finalmente, la organización avanzó en la creación de lineamientos institucionales para la atención diferenciada de casos críticos —fallecimiento, discapacidad, enfermedad terminal, dependencia económica total— e incorporó un enfoque de derechos humanos en las guías y comunicaciones previsionales, validándolas con personas mayores, población con discapacidad y clientes con baja escolaridad para asegurar claridad, accesibilidad y trato digno.

En conjunto, estas acciones fortalecen la capacidad de Protección para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la seguridad social, agilizando y humanizando el acceso a la pensión, anticipando barreras, mitigando riesgos operativos y acompañando de manera integral a los clientes en momentos decisivos de su vida.

5. R18: Derecho a la libertad de opinión y expresión: Calidad de servicio

Generar efectos reputacionales adversos por quejas de clientes relacionadas con el incumplimiento de los principios corporativos o calidad de los servicios prestados.

Plan de trabajo, logros y acciones destacadas 2025:

En la gestión del derecho a la libertad de opinión y expresión, Protección abordó el riesgo de generar efectos reputacionales adversos debido a quejas relacionadas con el incumplimiento de principios corporativos o fallas en la calidad de los servicios prestados. Para mitigar este riesgo, la organización fortaleció su ecosistema multicanal, su cultura de servicio, los mecanismos de monitoreo y trazabilidad, y la atención de casos críticos, asegurando que cada interacción con los clientes se base en transparencia, integridad y excelencia operativa.

En prevención, Protección consolidó una oferta robusta de canales de autoservicio y asistencia, permitiendo que los clientes realicen hasta el 98% de las transacciones de forma autónoma en medios digitales, presenciales o telefónicos. Bajo la estrategia Digital First, el

cliente siempre dispone de una ruta de autogestión, con la posibilidad de interactuar con agentes de IA para resolver dudas sobre reforma tributaria, seguimiento de trámites o doble asesoría, y con la opción de ser atendido por un asesor humano cuando lo necesite. Además, se cuenta con un equipo nacional para atención remota (llamadas, chat, llamada web) y puntos físicos en todo el país. La oferta diferencial fue monitoreada continuamente mediante encuestas de satisfacción, NPS y análisis de speech analytics, logrando en 2025 una satisfacción acumulada de 91 puntos y un indicador de calidad del 97%.

En mitigación, se fortaleció el monitoreo operativo y la gestión de workforce para asegurar niveles óptimos de atención. Con corte a julio de 2025, se alcanzó un 83% de nivel de atención acumulado, y aunque el canal presencial presentó un promedio de espera de 35 minutos, los segmentos estratégicos —como grandes empleadores, gestión patrimonial y dynamic— lograron tiempos inferiores a 15 minutos y niveles de atención superiores al 95%. Estos indicadores se gestionaron en tiempo real, ajustando capacidades operativas según la demanda. Además, se realizaron validaciones cruzadas entre canales y productos, reuniones semanales para seguimiento y priorización, y dos eventos de reconocimiento a más de 30 colaboradores por su desempeño en servicio y resultados comerciales.

El equipo Accountable del servicio reforzó la atención de casos críticos o repetitivos, logrando intervenciones clave en campañas como recálculos (1.079 casos, 166% más que la base asignada) y oportunidad de traslado (839 casos). Este equipo atiende en promedio 61 casos críticos al mes, con resultados destacados: reducción de reincidencias, priorización efectiva y desaceleración de casos críticos tras cambios regulatorios. Paralelamente, el equipo de soporte interno brindó acompañamiento continuo a los canales comerciales y de servicio.

En mecanismos de remediación, la organización fortaleció los procesos de resarcimiento cuando se detectan afectaciones derivadas de errores humanos o tecnológicos. Se realizó una revisión sistemática de encuestas con puntuaciones bajas, activando planes de acción y retomando casos cuando aplicaba, tanto en servicio como en atención de solicitudes. También se llevaron a cabo retrospectivas periódicas del equipo accountable para ajustar procesos y experiencias en interacción directa con otras áreas.

Los canales de PQRS registraron más de 44 millones de interacciones digitales en 2025 (7% más que en 2024), con un 97% de las transacciones en digital, 914 mil interacciones en canales remotos y 382 mil en presencial. La creación de casos por canales no asistidos aumentó un 2%, reflejando mayor autonomía del cliente. Además, se realizaron monitoreos aleatorios de calidad de la respuesta, análisis mensual de ingresos de PQRS y activación de responsables ante crecimientos atípicos.

Para fortalecer la anticipación reputacional, se implementaron herramientas de escucha activa en redes sociales y plataformas externas, generando alertas en tiempo real, análisis de

sentimiento y reportes mensuales que alimentaron el indicador de favorabilidad, que alcanzó un 143% de cumplimiento con corte a julio. Finalmente, la compañía consolidó una mesa de análisis reputacional para evaluar casos sensibles que escalan a redes o prensa, logrando atender el 100% de los casos críticos con planes de trabajo y mitigando el ruido comunicacional asociado.

En conjunto, estas acciones fortalecen la capacidad de Protección para garantizar un servicio coherente con los principios corporativos, asegurar una experiencia transparente y consistente en todos los canales, y proteger el derecho de los clientes a expresar libremente sus opiniones sin que ello genere vulneraciones, incrementando la confianza y reduciendo riesgos reputacionales.

EVIDENCIA PÚBLICA Y TRAZABILIDAD

Los resultados del proceso, incluyendo los cinco derechos humanos priorizados, los planes de acción y los indicadores de seguimiento, se publican en este informe y además en el Informe de Sostenibilidad y en el micrositio corporativo. Esta divulgación asegura transparencia y permite a los grupos de interés verificar el avance y la efectividad de las medidas implementadas.

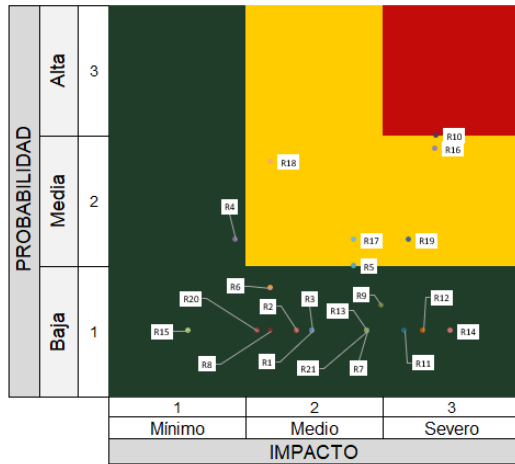
EVALUACIÓN 2025

En 2025, Protección realizó la evaluación anual de seguimiento a los Planes de Acción en Derechos Humanos, con el objetivo de medir la efectividad de las medidas implementadas y su contribución a la reducción de riesgos priorizados. Este análisis integral consideró el conjunto de acciones ejecutadas, evaluando si fueron eficaces para prevenir, mitigar o remediar impactos reales y potenciales, además de identificar logros, oportunidades de mejora y acciones futuras. La metodología incluyó la revisión de indicadores y la recalibración de riesgos, aplicando criterios de magnitud y probabilidad. Como resultado, los cinco riesgos priorizados disminuyeron significativamente su nivel de probabilidad, evidenciando avances positivos en la gestión. Este proceso refuerza la trazabilidad, el aprendizaje institucional y la alineación con los principios de debida diligencia en Derechos Humanos.

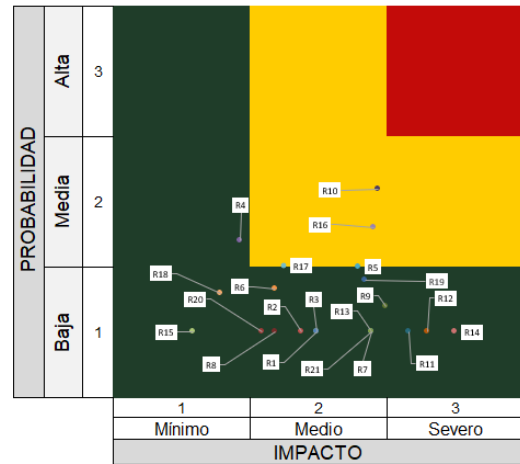
Lo anterior significa que en Protección hacemos una revisión periódica sistemática del mapeo de riesgos de problemas potenciales, realizado en el 2025 y con el compromiso de volver a realizar la valoración en noviembre del 2026.

EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A DERECHOS HUMANOS
2024 VS 2025

MATRIZ DE RIESGOS EN DDHH 2024



MATRIZ DE RIESGOS EN DDHH 2025:



DDHH	Pond. Impacto y Probabilidad		Riesgo	
	2024	2025	2024	2025
R10: Asesoría clientes	9	5	Crítico	Medio
R16: Datos Personales	6	4	Medio	Medio
R17: Debido Proceso	4	4	Medio	Medio
R18: Calidad de servicio	4	1	Medio	Bajo
R19: Entrega Pensión	4	2	Medio	Bajo

PROXIMOS PASOS:

- Implementación continua:** Mantener la ejecución del Plan de Acción en Derechos Humanos (PADDHH), realizando seguimiento periódico a las acciones y ajustando aquellas con calificación técnica entre 0 y 1,9 para garantizar mayor efectividad y cumplimiento de los objetivos.
- Ciclo de mejora anual:** Repetir la evaluación de riesgos cada año para verificar la efectividad de las medidas implementadas. Si los riesgos priorizados se mantienen en niveles bajos y la organización cuenta con capacidad, incorporar nuevos riesgos al PADDHH y diseñar planes específicos para su prevención y mitigación.