compensar

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

2015

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 5936371 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000110383
PROGRAMA COMPENSAR EPS APROBADO RESOLUCIÓN 0166
PLAN COMPLEMENTARIO APROBADO RESOLUCIÓN 0271

VIGILADO SuperSubsidio

Para escribir el capítulo 2015 de esta historia de bienestar convocamos a nuestros protagonistas:

Doña Gilma

Los Rojas

Diego

Camila

Las mujeres, hombres, niños, niñas, adolescentes, familias, pensionados, trabajadores, empresarios, afiliados y no afiliados, proveedores, colaboradores y usuarios que han inspirado estos 37 años de servicio. Les cedimos a ellos la autoría de este informe de gestión porque en Compensar...

...Lo mejor de lo que hacemos es para QUIEN LO HACEMOS

CONTENIDO

1. Nuestra declaración pág. 4

2. Nuestra organización pág. 14

3. Materialidad y concordancia con indicadores GRI pág. 161

4. Dimensión económica pág. 167

5. Dimensión ambiental pág. 171

6. Dimensión social pág. 223

7. Indicadores GRI pág. 258

compensar

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2015

Nuestra declaración

NUESTRA DECLARACIÓN

CARTA DEL DIRECTOR

Desde hace más de 60 años, la labor de las Cajas de Compensación Familiar viene siendo fundamental en la construcción de un mejor país, como ejecutoras de políticas públicas sociales y redistribuidoras de ingresos a través de los fondos de protección social que administramos, más aun teniendo en cuenta que cerca del 90% de los trabajadores afiliados al sistema reciben ingresos inferiores a 4 salarios mínimos, haciéndose apremiante un apoyo institucional que les permita mejorar sus condiciones de vida.

Conscientes de esta necesidad, desde nuestro nacimiento, hace más de 37 años, el quehacer organizacional de Compensar ha sido inspirado por la gente. Y es que detrás de cada uno de los servicios que prestamos hay una historia de vida, familias y personas con nombres propios, como María Isabel, trabajadora del servicio doméstico; Samuel Alejandro de 4 años y sus hermanos quienes van al Jardín Social Ciprés; los recién casados Lucía y Javier; David Felipe quien consiguió empleo gracias a nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento; Camilo Andrés, un inspirador deportista especial; y millones de usuarios, afiliados y no afiliados, empresarios, colaboradores, proveedores y comunidad en general, protagonistas de este informe de Gestión y Responsabilidad Social 2015 que, por quinto año consecutivo y de manera voluntaria, reportamos bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative).

Los resultados del año, sobre todo cuando se miran desde el punto de vista social, son muy satisfactorios; gracias a los diferentes proyectos y programas, cerca de **4.000.000 de personas** han visto mejorada su calidad de vida y su salud, han tenido acceso a vivienda o a crédito, han fortalecido su desarrollo personal o familiar con un adecuado uso del tiempo libre o en sus vacaciones, han encontrado oportunidades educativas, o en el caso de las empresas, han realizado con nosotros eventos y otras actividades de salud y bienestar para sus trabajadores.

En caja de compensación, cerramos el año con cerca de 72.000 empresas y 2.503.368 afiliados entre trabajadores dependientes, independientes y pensionados, junto con sus beneficiarios, y en Salud con cerca de 1.100.000 afiliados a EPS. Por ellos, nos esforzamos cada día haciendo más accesibles los servicios, bien sea por tarifas, cercanía física, interacción digital, pero lo más importante por un compromiso efectivo del equipo humano por servir y atender sus necesidades reales.

Desde el **frente de Bienestar** adjudicamos cerca de 7.000.000 de cuotas de subsidio en sus diferentes modalidades: monetario, educativo, de vivienda, amparo de vida y seguro de desempleo, por más de $396.000 millones. Como un hito importante resaltamos el programa especial para empleados del servicio doméstico afiliados a la Caja y sus beneficiarios, en el que por solo $2.000 (por persona, por actividad), pudieron disfrutar servicios de recreación, educación, deporte y pasadías en Lagosol.

Así mismo, construimos cerca de 4.500 viviendas de interés social y prioritario, y 682 familias se beneficiaron con más de $1.600 millones en descuentos por compra de vivienda de mayor rango, a través de nuestras alianzas estratégicas. Además, impactamos a más de 20.000 personas con nuestros pro-

CARTA DEL DIRECTOR

Fuimos la casa de la
XXI Olimpiada Especial
Fides - Compensar

gramas de Desarrollo Social Comunitario ratificando que más allá de entregar casas, nuestro compromiso está en la construcción de redes sociales, cultura, convivencia y fortalecimiento del liderazgo.

En Lagomar El peñón y Lagosol en Girardot recibimos cerca de 318.000 visitantes, 59% de ellos pertenecientes a categorías A y B, es decir, que devengan menos de 4 salarios mínimos. Además, ampliamos la infraestructura de ambos hoteles tanto en habitaciones como en espacios de diversión, para ofrecer un mejor servicio.

De igual forma, en recreación, educación y deporte realizamos más de 5.500.000 actividades fomentando el crecimiento y desarrollo de las personas a través de la apropiación de valores. También abrimos la Sede Suba Carrera 90 con servicios de la Escuela de Capacitación, Desempeño Escolar y Adulto Mayor, complementando la oferta de la Sede Integral Suba Calle 139 inaugurada en noviembre de 2014.

En la línea de Deporte destacamos la realización de la XXI Olimpiada Especial Fides – Compensar, en donde tuvimos el privilegio de ser nuevamente, la casa de la fiesta deportiva más especial de Iberoamérica.

Por otra parte, continuamos consolidándonos como asesores, coordinadores y operadores de eventos, realizando más de 9.100 empresariales y sociales, con cerca de 1.600.000 asistentes.

Así mismo, produjimos y servimos cerca de 25.000.000 de raciones de alimentos, entre desayunos, almuerzos, cenas, refrigerios y onces para: Comedores Escolares, Jardines Sociales, Usuarios Individuales y Eventos Empresariales.

De igual manera, comprometidos con la población cesante del país, más de 3.000 empresas y cerca de 106.000 personas se registraron en nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, recibiendo sus beneficios de formación, selección y ubicación laboral.

En el **frente de Salud**, ocupamos el tercer lugar entre las EPS con mejor reputación del país, de acuerdo al estudio Merco Salud 2015. Reflejo de esta buena calificación, tuvimos un incremento del 8% en afiliados al Plan Obligatorio de Salud POS, cerrando el año con 1.109.776 afiliados. En el Plan Complementario el aumento fue del 16%, sumando 182.094. Tuvimos un total de 22.4 millones de actividades en salud, lo que representa un crecimiento del 10%. Adicionalmente, inauguramos una nueva Unidad de Servicios en la localidad de Teusaquillo, infraestructura de 4.200 mts^2 que beneficia a cerca de 100.000 personas. De otro lado, pioneros en aplicación de la Ley 1438 de 2011, avanzamos en la consolidación del modelo de redes de atención en salud mediante la articulación de los equipos entorno a la gestión del riesgo y la experiencia de servicio.

En el **frente financiero**, aliviamos las cargas económicas de nuestros afiliados mediante diversas líneas de crédito responsable, descuentos y beneficios especiales en establecimientos aliados, plataforma tecnológica para liquidación y pago de aportes a seguridad social, red transaccional y seguros. Así, fueron desembolsados cerca de 62.600 créditos por más de $254.000 millones, 92% en personas que devengan menos de 4 SMMLV. Además, gracias a nuestros convenios y alianzas comerciales, beneficiamos a 1.430.000 afiliados con $15.600 millones en descuentos por alimentos, medicamentos, vestuario, calzado, educación y entretenimiento, entre otros.

En el **frente de Proyectos Sociales**, beneficiamos a cerca de 119.000 personas, entre niños, adolescentes y adultos mayores, y estuvimos presentes en 30 municipios y 153 instituciones educativas de Bogotá y Cundinamarca, a través de tres líneas de

CARTA DEL DIRECTOR

Gracias a nuestros afiliados, empresarios y trabajadores, quienes siempre han creido en nosotros como un vehículo idoneo para administrar sus recursos y entregarles bienestar

acción: Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, Seguridad Alimentaria y Gestión de la Sostenibilidad y Acciones Solidarias.

En términos de **gestión ambiental**, fuimos más allá del cumplimiento normativo y llevamos a cabo las operaciones de las diferentes unidades de negocio promoviendo la responsabilidad ambiental. En este sentido, realizamos inspecciones y mediciones periódicas, participamos en programas de gestión ambiental promovidos por las entidades del orden distrital y nacional encargadas de este tema, y fortalecimos en nuestros diferentes grupos de interés una cultura de conservación y protección.

Estos resultados fueron conseguidos gracias al esfuerzo y convergencia de muchas acciones, la solidez de nuestro gobierno corporativo, la vigilancia de los entes de control, la revisión de procesos internos que soportan la operación de cara al cliente y la cohesión de nuestra cultura organizacional, pero sobre todo gracias a nuestros afiliados, empresarios y trabajadores quienes siempre han creído en nosotros como un vehículo idóneo para administrar sus recursos y entregarles bienestar. En unión de todo el equipo de Compensar les renovamos nuestro compromiso de seguir trabajando a su servicio.

Por todo lo anterior, para el 2016 continuaremos trabajando juntos por la transformación de la comunidad, fortaleciendo redes articuladas en beneficio de la prosperidad colectiva. El futuro, sin duda llega con un entorno movido: situación económica más difícil, ilusión con la firma de acuerdos de paz, y con ello el reto de buscar un aporte y participación efectiva del sistema en general y de Compensar en particular, seguramente en dos grandes campos de acción: ruralidad e inclusión y pedagogía para la Paz; finalmente, aunque surjan algunas amenazas como la reforma tributaria, somos absolutamente positivos, pues por incierto que pueda llegar a tornarse el ambiente, en Compensar tenemos claro que nuestra gestión siempre tendrá sentido, porque **"lo mejor de lo que hacemos es para quien lo hacemos"**.

Presentamos entonces a continuación, nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015 en el que se detalla todo nuestro impacto desde las dimensiones económica, ambiental y social.

Néstor Rodríguez Ardila
Director

El 2016 llega con el reto de buscar un aporte y participación efectiva del sistema en general y de Compensar en particular en dos grandes campos de acción: ruralidad e inclusión y pedagogía para la Paz.

RETOS

El 2016 llega con un nuevo proceso de planeación organizacional en el marco del Plan Estratégico, que trae consigo una serie de retos sociales, ambientales y económicos, impulsados siempre por nuestro propósito de transformar comunidad.

En lo económico

Aunque el entorno económico, político y normativo es de constante incertidumbre, desde el alza del dólar, hasta la caída del precio del petróleo, pasando por lo relacionado con una eventual reforma del Sistema del Subsidio Familiar; nos declaramos optimistas de cara al futuro y tanto en los servicios de caja como de salud, nos esforzaremos por hacer de los obstáculos oportunidades para el beneficio de la comunidad. Por ello, nuestros principales retos son:

- Fortalecer redes articuladas con actores afines a nuestra filosofía organizacional para aprovechar al máximo los recursos y extender el impacto de nuestra gestión.
- Adaptarnos a los cambios generados por las decisiones que se tomen frente a temas como: focalización del subsidio monetario y aumento de la cuota, impacto por el desmonte de las horas extra y reorientación de fondos para apoyar el programa de becas del gobierno en educación superior, entre otros.
- Dar continuidad a la estabilización económica de la EPS.
- Continuar implementando los mecanismos y procedimientos que nos permitan cumplir en su totalidad con las medidas definidas en la Ley Estatutaria y sus decretos.

RETOS

En lo social

- Incrementar la utilización de los diferentes subsidios, implementando nuevas líneas de uso.
- Cooperar con otras Cajas de Compensación en el proceso de asignación del subsidio familiar, compartiendo nuestras buenas prácticas.
- Ampliar la cobertura en viviendas de interés social entregadas.
- Ampliar la cobertura de nuestro Programa de Desarrollo Social Comunitario para vivienda de interés social a nuevos proyectos, contribuyendo a la construcción de una cultura de propiedad horizontal, convivencia, redes sociales y fortalecimiento del liderazgo.
- Incrementar la colocación en nuestras diferentes líneas de crédito responsable, con nuevas opciones y prioridad en afiliados de menores ingresos, generándoles tranquilidad financiera.
- Fortalecer nuestra oferta de destinos turísticos.
- Extender nuestra cobertura en recreación urbana a sectores con déficit en dicha oferta.
- Fortalecer la gestión de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento mediante la implementación del observatorio laboral, el cumplimiento de la meta de 40 mil primeros empleos, la terminación del piloto y puesta en marcha del modelo de emprendimiento y el aumento en la cobertura del programa de inclusión laboral, entre otros.
- Avanzar, de la mano de entidades públicas y privadas, en la consolidación de programas para la protección de derechos de la niñez, la adolescencia y demás poblaciones vulnerables.
- Fortalecer la oferta educativa de la Unipanamericana, brindando a la población más necesitada herramientas de calidad para competir en el mercado laboral.
- Madurar nuestro modelo de “Innovación con Sentido” y trabajar en un esquema de prototipado ágil.
- Acercarnos cada vez más a nuestros afiliados y usuarios, a través de servicios innovadores y diferenciales, especialmente en zonas donde están concentradas empresas afiliadas y actualmente no prestamos nuestros servicios.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población afiliada a la EPS, recuperándolos de la enfermedad y manteniendo su adecuado estado de salud mediante la prevención y el autocuidado.
- Avanzar en la consolidación del modelo de redes de atención en salud, articulando los equipos entorno a la gestión del riesgo y la experiencia de servicio al afiliado y asegurando los nuevos sistemas de información.
- Fortalecer el modelo diferencial del Plan Complementario en salud.

RETOS

En lo ambiental

- Vincular nuevas sedes al GAE (Gestión Ambiental Empresarial), desde una clara voluntad por el mejoramiento ambiental, yendo más allá del cumplimiento normativo, desarrollando actividades de carácter preventivo e incorporando la variable ambiental dentro de la estructura organizacional.
- Avanzar en la implementación de tecnologías limpias en la Central de Procesamiento de Laboratorio - CPL.
- Continuar y mejorar nuestro programa de Movilidad Sostenible, promoviendo en colaboradores y usuarios el uso de alternativas de movilidad responsable y sustentable.
- Mantener el cumplimiento legal en temas ambientales al 100%.
- Desarrollar actividades que fomenten la cultura ambiental en nuestros diferentes grupos de interés.
- Implementar planes de Gestión del Riesgo en nuestros hoteles.
- Desarrollar y cumplir plan de acción de mejora en vertimientos.
- Entregar Huella de Carbono corporativa y presentar actividades de mitigación y compensación.
- Implementar novedosos sistemas tecnológicos y de infraestructura que permitan el aprovechamiento de los recursos.
- Consolidar e implementar el programa de Compras Verdes y Ciclo de Vida de Producto.

GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO

La gestión del riesgo corporativo es un tema estratégico para Compensar. Cerramos el 2015 con la implementación exitosa de una metodología que alberga todas las exposiciones de riesgo y trabajamos arduamente en el fortalecimiento de una cultura de autogestión que involucró a todos nuestros grupos de interés.

Fortalecimos el proceso de formación virtual, superando los 3.000 colaboradores capacitados y llevamos a cabo el primer foro de riesgo para proveedores. La gestión arrojó los siguientes logros:

Riesgo Operativo:

- Cobertura del 100% en las autoevaluaciones de riesgo de los procesos y ciclos de negocio y formulación de planes de acción para los riesgos identificados como críticos y altos, los cuales se ejecutaron en un 56% y se tiene proyectado un porcentaje superior al 80% al finalizar el 2016.
- Avanzamos en el análisis de eventos de riesgo obtenidos por fuentes de captura masiva y adelantamos programas de fortalecimiento en la cultura del reporte individual, para todos los colaboradores.

Riesgo SARLAFT

- Gestionamos el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo a través de la ejecución periódica de cruce de listas restrictivas para proveedores, la definición de alertas tempranas para el frente financiero y la actualización de documentación para la gestión del Sarlaft.

Riesgo financiero

- Gestionamos los riesgos de Crédito y de Mercado en portafolio de inversiones y en valores del disponible de la Caja de Compensación Familiar, por medio de la aplicación de la metodología CAMEL.
- Realizamos monitoreo y medición, a precios de mercado, de la exposición del portafolio de inversiones y de los recursos disponibles, al riesgo de concentración por contraparte, emisor, sector y calificación, así como al comportamiento del valor en riesgo (VaR).

- En relación al Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), monitoreamos y medimos los indicadores para la EPS. Además, en el segundo trimestre del año iniciamos la medición para el frente financiero de la Caja, con ajustes en curso al modelo IRL, según resultados del back testing.

Seguridad de la información

- En nuestro Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) analizamos y gestionamos los reportes generados por las diversas fuentes de información: Firewall (Palo Alto), Antivirus y SOC. De igual manera, realizamos gestión sobre el Directorio Activo (DA) y pruebas de Ethical Hacking.

- Capacitamos virtualmente en seguridad de la información a cerca de 1.000 colaboradores.

Protección de datos personales

En términos de protección de datos personales, avanzamos en la ejecución de las actividades exigidas por la Ley para la Caja y la EPS, así:

- Generamos estándar para la recolección de autorizaciones del tratamiento de datos personales.

- Definimos protocolo de respuesta ante quejas de los usuarios.

- Incluimos requerimientos y cláusulas de seguridad y riesgos, dentro de los contratos con proveedores de alto impacto.

- Establecimos controles de seguridad para la protección de datos personales por medio de: proyecto de ofuscamiento de información, depuración de perfilamiento en las aplicaciones y manejo de acuerdos de confidencialidad tanto para colaboradores, como para terceros.

- Acompañamos a los diferentes procesos de la organización en la solución de requerimientos técnicos relacionados con Seguridad de la Información.

- Sensibilizamos a 1.100 colaboradores en temas de riesgos, seguridad de la información y protección de datos personales.

GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO

Nuestro sistema de control interno se ha venido fortaleciendo año tras año, acatando las instrucciones impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la Circular 023 de 2010.

Esta gestión incluye las labores adelantadas por la Administración, Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento, y es clave en la medida que procura que las operaciones se realicen de acuerdo a la normatividad, y en atención a los objetivos organizacionales. Los resultados más relevantes de la labor realizada durante el 2015 fueron:

Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento

En ejecución de las funciones definidas este comité sesionó 8 veces en 2015 y realizó las siguientes acciones:

- Aprobó el plan anual de auditorías integrales de control interno.
- Analizó trimestralmente los estados financieros de la Caja, notas y revelaciones, ejecución presupuestal e indicadores de gestión.
- Revisó la oportunidad de información requerida por los entes de control y las observaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar con las respuestas emitidas por la Caja, quedando conforme con las acciones desarrolladas.
- Realizó seguimiento al plan de auditoría interna del sistema de gestión implementado para el año 2015 verificando su ejecución e implementación.
- Efectuó seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgos, sus implicaciones y las medidas adoptadas para su control o mitigación.

Auditorías Internas

- Realizamos 27 auditorías integrales de control interno, apoyando a la administración en el mantenimiento de los controles, mediante la evaluación de su efectividad y eficiencia y el seguimiento a su mejoramiento continuo.
- Evaluamos la capacidad de la Caja para el cumplimiento de normas externas e internas vigentes aplicables, ejecutando al 117% el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento, en enero de 2015, con foco en la evaluación y contribución a la mejora del control interno, administración de riesgos y gobierno corporativo de la organización.

Auditorías Externas

- Recibimos auditoría de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con cobertura a toda la organización.
- Recibimos auditoría de seguimiento por parte de ICONTEC, manteniendo los certificados ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, EFR (como operador de la Fundación Másfamilia), NTS-TS002 de Sostenibilidad Turística y NTC-5133 de Sello Ambiental Colombiano. A su vez, el ICONTEC amplió certificado ISO 9001:2008 al ciclo Mecanismo de Protección al Cesante y extendió sus alcances a las sedes de Salud de Zipaquirá y Calle 145.

La administración, y el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento no tuvieron conocimiento de deficiencias mayores de control que pudieran poner en riesgo la efectividad del Sistema de Control Interno; en concordancia con los resultados de las auditarías internas y externas realizadas.

Aquí nos sentimos como en casa

Nuestra organización

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, con 37 años de experiencia, **cuyo principal motor es nuestra filosofía de servicio social.**

Gestionamos de manera eficiente recursos públicos y privados contribuyendo de manera permanente al bienestar de trabajadores y familias, a la productividad empresarial y a la construcción de desarrollo social en beneficio de la población más vulnerable del país.

Nuestra filosofía corporativa está fundada en el Propósito Superior, que además encierra 3 grandes principios y 3 valores centrales, los cuales están inmersos en nuestro quehacer:

Propósito superior

Principios

- **Transparencia:** reflejamos honestidad y claridad en nuestras acciones y relaciones basadas en la confianza.
- **Solidaridad:** cumplimos con el criterio de beneficio colectivo, privilegiando la inclusión de los menos favorecidos.
- **Respeto:** atendemos las expectativas razonables de las personas y reconocemos al otro como un igual, independiente de su condición.

Valores centrales

- **Servicio:** consideramos al cliente empresarial, individual y familiar como centro de nuestros intereses.
- **Productividad:** optimizamos y damos buen uso de los recursos en la generación de servicios.
- **Compromiso:** nos involucramos con el logro de nuestros objetivos y retos organizacionales.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés priorizados, de acuerdo con el ejercicio de materialidad realizado con el equipo directivo en el 2014, fueron:

Gobierno

Autoridades que emiten políticas públicas y a las cuales acompañamos en su proceso de ejecución y en el desarrollo de programas a todo nivel, especialmente, del Gobierno Distrital, que promueven la redistribución del ingreso y el bienestar.

Organismos de control

Autoridades públicas tanto de regulación y dirección, como de inspección, vigilancia y control de nuestras actividades.

Consejo Directivo

Órgano de dirección de Compensar con las atribuciones estatutarias y legales establecidas.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Comunidad

Conjunto de personas que comparten elementos en común: idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social y roles. En este sentido, en Compensar identificamos los siguientes grupos:

- **Usuarios:** personas naturales o jurídicas que utilizan nuestras instalaciones, servicios o programas.

- **Clientes:** personas o empresas que de manera voluntaria demandan nuestros servicios y tienen la opción de escoger entre las ofertas que les brinda el mercado. Atendemos al cliente en todas sus dimensiones y centramos nuestros esfuerzos en conocer sus expectativas, y en la adecuación, prestación y satisfacción de los servicios con una importante gestión de relacionamiento.

  El cliente es nuestra razón de ser y por ello uno de nuestros valores fundamentales es el servicio.

- **Afiliados:** personas naturales que con el cumplimiento de los requisitos de ley han sido admitidas como afiliadas a nuestra Caja de Compensación Familiar o a nuestra Entidad Promotora de Salud, EPS.

Colaboradores

Personas que cuentan con vinculación laboral directa a Compensar en nuestras diferentes formas de contratación.

Proveedores

Personas naturales o jurídicas que nos proveen productos o servicios.

Nota: durante el 2015 no surgieron problemas claves en la interacción con nuestros grupos de interés, ni en la evaluación hecha por la Organización.

NUESTRA HISTORIA

1978

El 10 de junio firmamos el acta de constitución de Compensar y, con la dirección de Germán Collazos Quevedo, 16 empleados y 1.728 trabajadores afiliados, abrimos nuestras puertas el miércoles 15 de noviembre.

1979

Ampliamos los servicios de salud en beneficio del trabajador y su familia.

1980

Registramos las primeras afiliaciones de trabajadores del sector oficial.

1981

Cambiamos de sede al edificio de la Caja Social de Ahorros en Chapinero, carrera séptima con calle 16.

1982

Abrimos la nueva sede de salud en la calle 17 con carrera 6ta. La Alcaldía de Bogotá respaldó nuestra labor con la afiliación de sus empleados, por lo que duplicamos el número de trabajadores inscritos.

1983

Impulsamos la construcción de 1.400 viviendas en La Marichuela, en Usme; las primeras casas sin cuota inicial.

1984

Comenzamos el Programa Adicional en Salud, PAS, con servicios complementarios.

1985

Entre las 76 cajas de compensación del país, por aportes, ocupamos el quinto lugar y el tercero en Cundinamarca.

1986

Iniciamos el servicio de Salud Ambulatoria a través de las Unidades Móviles de Salud.

1987

Iniciamos el plan de automatización para mejorar la atención y los servicios a los afiliados.

NUESTRA HISTORIA

1988

Inauguramos el Centro de Servicios Integrados La Marichuela, con jardín infantil y consultorios para atención en salud. Creamos el Fondo Mutuo de Inversión de los trabajadores de Compensar.

1989

Entró en funcionamiento el Servicio Telefónico de Urgencias 24 horas.

1990

Nos trasladamos a las nuevas oficinas de la Avenida Eldorado, una moderna y completa estructura, hoy sede principal de Compensar Salud.

1991

Registramos un crecimiento del 8%, resaltando la atención en salud de más de 635.000 afiliados.

1992

Inauguramos el Centro Urbano de Recreación, un lugar ubicado estratégicamente para la práctica del deporte y el aprovechamiento del tiempo libre.

1993

Cumplimos 15 años y, como parte de nuestra planeación estratégica, comenzamos a trabajar en procesos de calidad.

1994

Asumimos nuevos retos en servicios de salud a raíz de la Ley 100 de 1993.
Nuestro Centro Urbano de Recreación recibió el Premio Nacional de Arquitectura.

1995

Entra en operación Compensar EPS para proveer salud y bienestar a trabajadores, familias y empresas.

1996

Ponemos al servicio de los afiliados nuestro Plan Complementario Especial, con el cual ampliamos los beneficios del Plan Obligatorio de Salud, POS, brindando ventajas comparativas de acceso a una red de profesionales con mayor cobertura, tecnología y calidad.

1997

Abrimos las puertas de la nueva sede administrativa Compensar en la Avenida 68.

NUESTRA HISTORIA

1998

Completamos 20 años de operaciones y dimos inicio al programa Lunes de Gambetas, de alto impacto social entre niños y jóvenes de zonas vulnerables.

1999

Entra en funcionamiento el centro vacacional Lagomar El Peñón, en Girardot. Nos fusionamos con la caja de compensación Indufamiliar y adquirimos Lagosol, centro vacacional en el kilómetro 107 vía Bogotá - Girardot.

2000

Abrimos la Unidad de Servicios Kennedy y el Centro de Entretenimiento Familiar de la Avenida 68. Inauguramos el primer jardín social con recursos otorgados por el Fondo para la Atención Integral a la Niñez, Foniñez, y lanzamos el sistema de información Transar, convirtiéndonos en la primera caja con transacciones on line en el país.

2001

Nuestro edificio Compensar XXI recibe el Premio Lápiz de Acero por la excelencia en el diseño. Empezamos el programa de motricidad Gestando Campeones y la construcción de Yuste, nuestro primer proyecto propio de vivienda de interés social.

2002

Recibimos la certificación de calidad ISO 9001 y nos fusionamos con Comfamiliar Aseguradores. Inauguramos la sede odontológica Calle 42.

2003

Celebramos nuestras Bodas de Plata. Asume Néstor Rodríguez Ardila como director. Nuestra EPS es distinguida como la primera del país por la calidad de sus servicios. Nos convertimos en gestores de proyectos sociales, gracias a la Ley 789 de 2002 que amplía las posibilidades de intervención social de las cajas de compensación.

2004

Remodelamos el Centro Recreativo de Cajicá y la Unidad de Servicios Calle 67. Nació nuestra Cooperativa Unimos.

2005

Apoyamos la realización de las primeras Olimpiadas Fides para personas en condición de discapacidad cognitiva, en nuestra sede Avenida 68. Los servicios de salud reciben certificación de calidad ISO 9001. Entra en operación Miplanilla.com.

2006

Conformamos, junto con otras cinco cajas, parte de la Nueva EPS, en reemplazo del Instituto de Seguros Sociales. Inauguramos la Unidad de Servicios de Fontibón y la sede de la Calle 94.

2007

Nos unimos con la Orden Hospitalaria San Juan de Dios y la Universidad del Rosario para crear Méderi (antigua Clínica San Pedro Claver).

NUESTRA HISTORIA

2008

Celebramos 30 años y nos fusionamos con Comfamiliar Afidro. El carné de afiliación se cambia por la tarjeta Compensar, con más tecnología y posibilidades transaccionales en una red de establecimientos aliados (Comunidad Compensar).

2009

Consolidamos nuestra alianza con la Fundación Universitaria Panamericana. Formalizamos el Consorcio de Aseguramiento en Salud con Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia.

2010

Iniciamos el modelo de certificación como Empresa Familiarmente Responsable, EFR, y fuimos sede de Ciudad Teatro en el XII Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá.

efr empresa

2011

Constituimos con 27 cajas de compensación, Cajas Sin Fronteras, la mayor alianza estratégica para ampliar más el alcance y la cobertura en los servicios de turismo, recreación, formación y cultura. Inauguramos la sede de la Avenida Primero de Mayo y, con el apoyo de Laboratorios Roche, la Central de Procesamiento de Laboratorio Clínico Calle 63.

2012

Inauguramos la Unidad de Servicios Calle 127. Cerramos el año como la segunda caja en aportes, y la primera en reputación según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, MERCO.

merco PERSONAS

2013

Celebramos 35 años de servicio. Entregamos la primera etapa de Hogares Soacha. Inauguramos las Unidades de Servicios de Salud La Alquería y Calle 145. Así mismo, abrimos la Nueva Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar, pusimos al servicio el Patinódromo y remodelamos el Módulo de la Felicidad Infantil, MOFLI, en la Avenida 68.

35 AÑOS

2014

Inauguramos la sede Suba con una infraestructura de 18.000 metros cuadrados y capacidad para atender cerca de 1.200.000 usuarios, de los cuales 70.000 son afiliados a salud.
Mejoramos la infraestructura de nuestra Sede Campestre Calle 220.
Abrimos nuevas sedes de salud en Zipaquirá y Primero de Mayo. Iniciamos alianza con hoteles Estelar para ampliar la oferta turística a nuestros afiliados.
Abrimos 5 nuevas sedes de nuestra Agencia de Empleo en: Bosa, Suba, Soacha, Mosquera y Tenjo.

2015

Mejoramos la infraestructura de nuestros hoteles Lagomar y Lagosol con la remodelación de 61 habitaciones y la construcción de 36, así como de una bolera de 8 pistas.
Inauguramos la nueva sede de salud Av. Eldorado con calle 32 para el servicio de cerca de 100 mil personas.
Pusimos en marcha el modelo de redes integradas de atención de salud.
Inauguramos nuestro laboratorio clínico en Méderi.
Iniciamos la construcción de una nueva infraestructura clínica junto con la Universidad El Bosque.
Abrimos 3 nuevas sedes de Agencia de Empleo y Emprendimiento, en Girardot, Soacha y Kennedy.
Iniciamos la construcción de Senderos de las Acacias, nuestro primer proyecto de vivienda en Girardot.
miplanilla.com cumple 10 años.

GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura del Gobierno Corporativo de Compensar es la siguiente:

Asamblea General de Afiliados:

Máximo ente de gobierno y dirección.

Consejo Directivo

Ejerce la suprema dirección administrativa de la corporación, desempeñando todas las funciones que no le estén especialmente adscritas a la Asamblea General o al Director Administrativo y es responsable de velar por el ejercicio de prácticas éticas y de buen gobierno corporativo.

Director Administrativo

Néstor Rodríguez Ardila ejerce todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo que le señale la Ley.

GOBIERNO CORPORATIVO

Consejo Directivo 2014 - 2016

Principales	Suplentes
Carlos Saavedra García Presidente Consejo Directivo 10 Audio SAS	**Emilio A. Carrasco González** Universidad Externado De Colombia
Álvaro Antonio Rozo Palou R & I Seguros Ltda.	**María Claudia Cuevas Martínez** Fasecolda
Sandra Liliana Crispín Martínez Cettandina S.A.	**José Francisco Guerrero González** Grupo Guerrero González S.A.
Gabriel Ramiro Cruz Martínez Empresa de Servicios Temporales - Su Temporal S.A.	
Álvaro José Rivera Hernández Districargo Operations S.A. Colombia	**Rubén Darío López Correa** Servicios y Mano de Obra Suplementaria - Servimos Ltda.

GOBIERNO CORPORATIVO

El control y gestión del desarrollo económico, social y medioambiental de Compensar es **supervisado por el Comité de Dirección.**

Consejo Directivo 2014 - 2016

Representantes de los trabajadores

Principales	Suplentes
Fabián Oneiver Contreras Lemus Seguros Comerciales Bolívar S.A.	**Wilson Correa Galindo** Chartis Seguros Colombia
Jorge Adonai Espinosa Pérez Vicepresidente Consejo Directivo Groupe Seb Colombia S.A.	**Nelson Fernando López Mora** Corporación de Abastos de Bogotá S.A.
Alberto Alfredo Castillo Fandiño Ajecolombia S.A.	**Melva Rincón Suárez** Fondo Educativo Regional de Bogotá
María Doris González E. S. E. Hospital San Cristóbal - CUT	**Flor Noelia Ortiz Baquero** Hospital Simón Bolívar
Miguel Enrique Morantes Sabogal Instituto de Desarrollo Urbano, IDU	**Elibardo Alfonso Garzón Beltrán** Vecol

Revisor Fiscal

Principal	Suplente
Sonia Marcela Fernández Carreño Ernst & Young Audit Ltda.	**Henry Édisson Cruz Hernández** Baker Tilly Colombia Ltda.

Asesor Moral

Monseñor Luis Gabriel Romero Franco

La composición por género y edad en el Consejo Directivo es:

Mujeres: 2 miembros principales y 3 suplentes
Hombres: 8 miembros principales y 6 suplentes
5 miembros entre **32 y 50 años**
14 miembros **mayores de 51 años**

El control y gestión del desarrollo económico, social y medioambiental de Compensar es supervisado por el Comité de Dirección, compuesto por el Director y los Subdirectores:

Néstor Ricardo Rodríguez Ardila
Director

Marta Giraldo de Trujillo
Subdirectora de Salud

Margarita Áñez Sampedro
Subdirectora Operativa

Consuelo Sarmiento Ramírez
Subdirectora Administrativa y Financiera

Óscar Mario Ruiz Cruz
Subdirector de Planeación y Gestión

Carlos Mauricio Vásquez Páez
Subdirector de Relacionamiento con el Cliente

MODELO DE PROCESOS

Somos un equipo de más de 7.800 colaboradores que trabaja de forma articulada para lograr una operación sostenible y equilibrada, modificando esquemas jerárquicos, por eso nuestro modelo de procesos está conformado por diferentes anillos:

Anillo verde
Procesos de planeación y gestión.

Anillo amarilo
Procesos de negocio y de relacionamiento donde está concentrada la operación principal y razón de ser de la organización.

Anillo azul
Procesos integradores que facilitan la prestación de los servicios por parte de los procesos de negocio.

Anillo interior y exterior
Representa la importancia de nuestro cliente empresarial, individual y familiar de principio a fin.

FRENTES ESTRATÉGICOS

Como complemento al modelo de procesos, estructuramos 4 frentes estratégicos que agrupan nuestros ciclos de negocio.

Frente Bienestar

- Alimentos
- Eventos
- Alojamiento
- Recreación, Educación y Deporte
- Subsidio
- Desarrollar y Promocionar Vivienda
- Mecanismo de Protección al Cesante

Frente Salud

- Aseguramiento de Servicios de Salud
- Prestación de Servicios de Salud

Frente Financiero

- Crédito
- Operador de información miplanilla.com
- Convenios y alianzas

Frente Proyectos Sociales

- Seguridad alimentaria
- Protección derechos de la niñez y adolescencia.
- Gestión de la sostenibilidad y acciones solidarias.

SEDES

Abrimos a los colombianos las puertas del bienestar a través de las sedes ubicadas en el departamento de Cundinamarca, siendo su capital, Bogotá, nuestra zona de mayor influencia. De igual manera, ofertamos algunos programas de extensión a la población más vulnerable en la Zona Andina y los Llanos Orientales..

Contamos con una infraestructura urbana y campestre, ubicada estratégicamente para darle cobertura a nuestros usuarios y nos preocupamos por ofrecer espacios incluyentes para las familias, afiliadas y no afiliadas, de todos los niveles socioeconómicos, ampliando así sus posibilidades de mejorar la calidad de vida.

SEDES

En el 2015 tuvimos más de 30.000.000 visitas a nuestras diferentes sedes, con un incremento del 10%. Por su parte, la Sede Integral Suba, que inició operaciones en noviembre de 2014, registró durante el 2015 cerca de 2.300.000 visitas.

SEDES

Sede principal Avenida 68

Una corriente de bienestar y aire puro envuelve a nuestros afiliados y usuarios en la sede administrativa, ubicada en pleno corazón de Bogotá (Avenida 68 No. 49A – 47) que cuenta con más de 185.000 m2 de zonas verdes, además de una moderna infraestructura urbana, con arquitectura de avanzada.

SEDES

Otras sedes:

CALLE 94

AV. PRIMERO DE MAYO

KENNEDY

CALLE 26

CALLE 42

CALLE 127

CALLE 145

SUBA

CAJICÁ

CALLE 220

HOTEL LAGOSOL

HOTEL LAGOMAR

UNIPANAMERICANA

SEDE ADMINISTRATIVA SALUD CALLE 72

AV. ELDORADO CARRERA 32

CENTRAL DE PROCESAMIENTO LABORATORIO CLÍNICO CALLE 63

CHÍA

FACATATIVÁ

ZIPAQUIRÁ

SEDE PRINCIPAL AGENCIA DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO CALLE 69

SEDES Y PROYECTOS DE VIVIENDA

Sedes Prestadoras de Servicios de Salud

1. Calle 26
2. Calle 42
3. Calle 67
4. Calle 127
5. Calle 94
6. Calle 134
7. Calle 103
8. Calle 80
9. Fontibón
10. Suba
11. Calle 13
12. Álamos
13. Avenida 1°. de Mayo
14. Ciudad Bolívar
15. Cra 30
16. Kennedy
17. Kennedy II
18. Kennedy III
19. Soacha
20. Calle 145
21. Calle 53
22. Calle 125
23. Zipaquirá
24. Chía
25. Facatativá
26. Avenida Eldorado Cra. 32

Sedes Urbanas

1. **Avenida 68**
   Centro Urbano de Recreación, CUR
   Centro de Entretenimiento Familiar, CEF
2. Calle 94
3. Fundación Universitaria Panamericana
4. Suba
5. Calle 42

Sedes Campestres

1. Calle 220
2. Cajicá

Sedes Turísticas

1. Lagosol
2. Lagomar
3. Lajitas

Sedes Agencia de Empleo

1. Kennedy
2. Suba
3. Tenjo
4. Mosquera
5. Soacha
6. Bosa
7. Chapinero
8. Girardot

Proyectos de Vivienda

1. San Jerónimo de Yuste
2. Zuame
3. El Porvenir
4. Villa Candelaria
5. San Andrés
6. Altamira
7. Hogares Soacha
8. Montearroyo
9. Senderos de las acacias

Colombia
Cundinamarca - Bogotá

CONGLOMERADO SOCIAL

Juan Sebastián
estudiante de Mercadeo y Publicidad en la Unipanamericana

"Cada día más cerca de cumplir mis sueños"

Lo mejor de lo que hacemos

es para beneficiar a quienes reciben el impacto de un trabajo en equipo comprometido con mejorar la calidad de vida en diversos campos como: educación, finanzas, salud, tecnología e investigación.

Convencidos de que trabajar en redes articuladas nos permitirá extender el impacto de nuestra gestión y avanzar en el propósito de transformar comunidad, hacemos parte de un conglomerado de aliados estratégicos con quienes compartimos la misma filosofía.

CONGLOMERADO SOCIAL

UNIPANAMERICANA

compensar | unipanamericana
fundación universitaria

La Fundación Universitaria Unipanamericana es una institución de formación superior por ciclos propedéuticos que ofrece a los estudiantes de menores ingresos la posibilidad de convertirse en técnicos, tecnólogos y/o profesionales, con una oferta educativa de 13 carreras en las áreas de las ciencias empresariales, la ingeniería, la educación y la comunicación.

CONGLOMERADO SOCIAL

compensar | unipanamericana fundación universitaria

Otorgó

297

becas

para afiliados a Compensar, por

$564

millones

Los logros más importantes alcanzados fueron:

- Finalizó el año con 7.692 estudiantes en las 3 sedes del país, de ellos 6.177 en Bogotá, 917 en Cali, 140 en Villavicencio y 458 en la metodología virtual.
- Recibió cerca de 1.300 estudiantes nuevos que iniciarán a partir del primer semestre de 2016, 1.000 estudiantes que por alguna razón habían desertado durante los últimos tres años y se reintegran y casi 250 que entran por transferencia externa a la Unipanamericana para continuar los estudios que adelantaban en otra universidad.
- Fue destacada en el ranking de las 10 universidades del país que logran que sus egresados tengan la mayor empleabilidad y la mejor remuneración, en los niveles técnico y tecnológico, según el más reciente estudio del Ministerio de Educación Nacional sobre la tasa de vinculación de los egresados en Colombia.
- Duplicó el número de estudiantes matriculados en los programas de formación virtual pasando de un histórico promedio de 420 a más de 700.
- Elevó en 15 puntos promedio los requisitos de admisión a sus programas en materia de puntajes de la prueba de estado “Saber 11” y a quienes estuvieran un poco por debajo de estos requisitos, les permitió tomar un curso de nivelación o apoyo para fortalecer su perfil académico de entrada a la Universidad.
- Obtuvo por parte del ICONTEC la certificación ISO 9001-2008 en “Diseño y prestación de servicios académicos de educación continuada”, incluyendo sus cerca de 100 cursos y talleres y en “Diseño y prestación de servicios académicos de formación para la inserción y reinserción laboral en las sedes de Bogotá y Cundinamarca”. Además se evaluó la gestión de los 13 procesos de apoyo administrativo y logístico de la institución.
- Alquiló dos nuevas sedes y remodeló completamente una ya arrendada con casi 30 salones y capacidad para igual número de estudiantes cada uno, dotándolos con videobeams y estableciendo un estándar de funcionalidad y confort sin excesos.

CONGLOMERADO SOCIAL

compensar | unipanamericana fundación universitaria

- Otorgó 297 becas para afiliados a Compensar, por $564 millones.
- Logró una cobertura de 10.932 participantes en el programa "Posible" realizado en las sedes de la Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar y atendió más de 11.000 usuarios en el programa de formación para la inserción laboral, con talleres de competencias transversales, competencias claves y de apoyo.
- Desarrolló 5 proyectos virtuales de cualificación del talento humano para empresas de diferentes sectores económicos.
- Diseñó modelos de calificación virtual a la medida para poblaciones diferenciadas, incursionando con ellos en el sector salud y transporte público.
- Recibió en donación 770 recursos bibliográficos de diferentes entidades entre ellas la Organización Internacional para las Migraciones.
- Ubicó estudiantes bajo la modalidad de prácticas profesionales en 2.267 empresas de Bogotá.
- Abrió un Gimnasio Infantil en la sede Teusaquillo, para que los estudiantes de la Facultad de Educación desarrollen prácticas de procesos formativos.
- Consolidó 121 convenios interinstitucionales con bibliotecas para el fortalecimiento de la investigación e intercambio de información.
- Coordinó el IV Congreso de Seguridad Integral y Convivencia "Gestión del Riesgo".
- Desarrolló la Feria en Seguridad y Convivencia "Usted no sabe quién soy yo", en conjunto con la Policía Nacional y la Secretaría de Gobierno; La Feria de Salud, con la participación de la Secretaría de Salud del Distrito; y la Feria de Movilidad, con la participación de la Secretaría de Movilidad.
- Adelantó el proyecto de articulación con la educación media para estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Antonio Nariño del municipio de Mosquera, Cundinamarca.
- Impactó a 55 empresas mediante su unidad de formación continuada, en diferentes sectores como el público, el de servicios y el de educación.

Ubicó estudiantes bajo la modalidad de prácticas profesionales en

2.267

empresas en Bogotá

- Actualizó el reglamento estudiantil con el fin de simplificar y dar claridad a los procesos académicos.
- Fue nominada a la categoría mejor universidad biciamigable en la modalidad de bici awards.
- Participó en el programa de emprendimiento Ekiten en el que dos de sus estudiantes ganaron el segundo premio a proyecto empresarial.

CONGLOMERADO SOCIAL

Colocó

$14.687 millones

en crédito con una tasa de interés promedio del 14.1% N.A.M.V

UNIMOS

Desde hace 12 años, esta entidad cooperativa contribuye a hacer realidad los sueños de cientos de trabajadores colombianos y sus familias con programas de ahorro permanente, ahorro programado con mayor rentabilidad, crédito responsable y productos como el CDAT que brinda una inversión segura durante un plazo establecido y otorga excelentes rendimientos.

Los principales resultados fueron:

- Finalizó el año con 13.373 asociados, presentando un crecimiento del 14.4% frente al año anterior.
- Recibió $11.814 millones en depósitos y $6.822 millones en aportes sociales.
- Colocó $14.687 millones en crédito, con una tasa de interés promedio del 14.1% N.A.M.V; generando activos totales por $23.778 millones, con un incremento de 9.6% frente al año anterior y excedentes de $574 millones.
- Abrió 3 nuevos puntos de atención en las sedes de Compensar Fontibón, Suba y Calle 42.
- Destinó el 20% de los excedentes del 2014, en desarrollo de su labor social, para promover proyectos de educación formal. Además, destinó $35.000.000 al Fondo de Solidaridad, que cubre los seguros de vida de sus deudores asociados.

CONGLOMERADO SOCIAL

méderi

MÉDERI

Entrelazamos el deseo de servir, el conocimiento y la experiencia de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, la Universidad del Rosario y Compensar, para escribir una página más saludable en la historia clínica del país.

Se destacan en su gestión los siguientes logros:

Atendió en los hospitales Universitario Mayor y Barrios Unidos

89.906 consultas

219.706 urgencias

4.202 partos y cesáreas

17% más que el año anterior

Realizó

1.245.495 laboratorios

324.105 terapias de rehabilitación

194.887 imágenes diagnósticas

40.454 egresos hospitalarios

CONGLOMERADO SOCIAL

méderi

Realizó

35.462

procedimientos quirúrgicos con un incremento del **5.7%**

- Cerró el año con una ocupación hospitalaria del 93.6% y alcanzó un nivel de satisfacción del usuario de 93.1%, con un aumento del 1.2% respecto al año anterior.

- Fortaleció las especialidades de Neurocirugía, Coloproctología y Hepatobiliar favoreciendo el crecimiento de la actividad quirúrgica.

- Robusteció su programa cardiovascular el cual hace parte de la red de atención de Compensar para pacientes con este tipo de patología.

- Invirtió $9.546 millones en las siguientes mejoras significativas: $4.761 millones fueron destinados al plan de reposición de equipos, $2.724 millones para remodelaciones y acondicionamiento en planta física, $1.416 millones en gestión de la tecnología informática y $645 millones en proyectos de mejoramiento e investigación.

- Aumentó en un 13% la rotación de estudiantes, con un incremento importante en el área de postgrado (478 rotaciones, 193% más que el año anterior), favoreciendo así la especialización científica y la posibilidad de publicaciones de mayor impacto. En este sentido, recibió estudiantes de los postgrados de Coloproctología, Cirugía de Mano y Cirugía de Seno.

- Realizó el VIII Congreso de Nutrición Clínica, el IV Congreso de Medicina del Dolor y Cuidado Paliativo, el II Congreso Nacional de Internos, el I Congreso de Residentes de Ginecología y el III Simposio de Medicina Interna. Asimismo y junto a Compensar, se llevaron a cabo los Foros de Autonomía y Autorregulación del Talento Humano en la Ley Estatutaria y el Foro de Gestión en Salud, una estrategia para el mejoramiento.

- Participó en el Congreso Europeo de Cuidado Intensivo realizado en Bruselas – Bélgica, con la investigación “Levosimedan en la sala de emergencias, una herramienta útil en la mejora de la hipoperfusión celular”.

CONGLOMERADO SOCIAL

méderi

- Recibió por tercer año consecutivo la certificación en buenas prácticas alimenticias y nutrición hospitalaria por parte de la organización mundial “Nutrition Day Worldwide”

- Desarrolló la aplicación móvil Méderi con el objetivo de facilitar la comunicación con pacientes, familias, colaboradores, proveedores, estudiantes y demás grupos de interés. Además, implementó el buzón de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias y un sistema de “audio clips”, mensajes de audio para divulgar temas de interés.

- Cerró con una planta de personal de 2.630 funcionarios, presentando un crecimiento del 3.02% con relación al año anterior.

- Impactó a 1.949 empleados con su plan anual de capacitación del talento humano, con un total de 98 capacitaciones, para dar respuesta a sus necesidades en Habilitación (943 personas), Acreditación (884 personas) y fortalecimiento de competencias (122 personas).

- Participó en la evaluación del índice de seguridad hospitalaria en el cumplimiento de los lineamientos de la Secretaria Distrital de Salud en materia de plan de emergencias hospitalarias y fortaleció su sistema comando de incidentes.

- Aumentó en un 70% la cobertura de empleados en medicina preventiva y del trabajo y registró una reducción de la accidentalidad del 10.9%.

- Investigó el 100% de los accidentes de trabajo con el acompañamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

- Realizó 7.562 actividades durante la semana de la salud que se llevó a cabo en octubre en los hospitales universitarios Mayor y Barrios Unidos, aumentando la participación en un 64.82%.

- Realizó la nueva planeación estratégica para el periodo 2015 – 2020 estableciendo acciones para ser reconocida como organización del conocimiento, líder en el sector salud, que busca mejorar la calidad de vida de las personas a partir de la atención integral.

CONGLOMERADO SOCIAL

processa
con toda confianza

Dio soporte a

3.925.450

tarjetas emitidas

PROCESSA

Con la ayuda de este operador tecnológico realizamos la administración y procesamiento transaccional de la Tarjeta Compensar, puerta de entrada a un mundo de beneficios para nuestros afiliados y sus familias. Además, Processa administra una red de cajeros y da soporte a la prestación de servicios de crédito de Compensar y otras cajas de compensación.

Sus principales resultados fueron:

- Dio soporte a 3.925.450 tarjetas emitidas y apoyó la distribución de 4.198.669 subsidios de Compensar por cerca de $168.635 millones.
- Gestionó la entrega de 1.491.650 subsidios de Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y la Secretaría de Integración Social por $62.714 millones.
- Recibió, a través del call center, 7.291.638 llamadas con un nivel de atención del 87.36% e implementó una metodología de calidad basada en la norma Costumer Operations Performance Center, COP, obteniendo resultados con promedios del 92.36%.

CONGLOMERADO SOCIAL

processa
con toda confianza

- Administró 8 cajeros automáticos de Compensar y prestó el servicio de acceso a los diferentes canales transaccionales: Grupo de Almacenes Éxito, Cencosud, Olímpica, Red Gtech, Red de Datáfonos Credibanco, 400 datáfonos de Compensar y más de 210 Cajeros Servibanca.
- Prestó el servicio en outsourcing del core financiero Bancor así:

Compensar

80.318 créditos

por valor total de
$448.536 millones,
distribuidos en las líneas de Vivienda, Fomento, Educación, Salud y Cupo Rotativo, entre otras.

Comfamiliar Cartagena

439 créditos

por valor total de
$1.367 millones,
correspondientes a la línea de Fomento.

Cofrem

1.863 créditos

por valor total de
$9.697 millones,
distribuidos en las líneas: Vivienda, Fomento, Educación y Microcrédito.

Comfenalco Valle

4.278 créditos

por valor total de
$34.579 millones,
asignados a la línea de Fomento.

Comfacor

285 créditos

por valor total de
$997 millones,
distribuidos en las líneas: Vivienda, Fomento, Educación y Microcrédito.

CONGLOMERADO SOCIAL

NUEVA EPS

- Alcanzó una población afiliada de 2.949.516 de los cuales 2.778.944 son del Régimen Contributivo y 170.572 del Subsidiado.
- El 52.73% de sus afiliados en el Régimen Contributivo corresponde a población adulta y adulta mayor.
- Atendió a 1.190.667 pacientes con riesgos priorizados en patologías como: Hipertensión Arterial, EPOC, Cáncer, Artritis, VIH, Esclerosis, Hemofilia y trasplantes, entre otros.
- Realizó más de 68 millones de actividades en medicina general y especializada, promoción y prevención, atención de urgencias, salud oral, apoyo diagnóstico y terapéutico, cirugías, hospitalización y medicamentos, entre otras.

CONGLOMERADO SOCIAL

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- Difundió y puso en venta al público los libros "Riesgos psicosociales en el teletrabajo" y "Actividades de alto riesgo en Colombia", los cuales han tenido una amplia acogida en algunas de las más importantes librerías del país como Lerner, Diké y Temis.
- Publicó 19 boletines con novedades jurídicas, jurisprudenciales e información en el campo de la medicina laboral, lo que contribuyó a los procesos de actualización en materia de seguridad social en el país.
- Diseñó y ejecutó el plan de divulgación y comunicaciones, para la Semana de la Seguridad Social, dentro de la cual publicó: 5 boletines especiales y diversos contenidos en diarios como ADN, Publimetro y El Espectador.
- Publicó 3 artículos en los diarios de más amplia circulación en el país, mediante los cuales se promocionó la gestión de Codess como referente de la seguridad social en Colombia.
- Publicó 6 boletines legislativos que dieron cuenta de los trámites y progresos que se han tenido en el Congreso de la República en la Comisión Séptima tanto de Cámara como de Senado, así como de todas aquellas iniciativas que afectan de manera directa o indirecta al Sistema de Protección Social. En el marco de estas ediciones se emitieron publicaciones especiales dentro del trámite y aprobación del Plan Nacional de Desarrollo "Todos por un nuevo país".
- Desarrolló el proyecto "Escuela Saludable" mediante el cual se estableció una meta de capacitación de 1.000 docentes y 20.000 estudiantes en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín, Pereira y Cali, llegando a 1.325 docentes y más de 11.500 estudiantes en materia de prevención de riesgos escolares, permitiendo la ampliación del proyecto a todo el país.
- Realizó 15 capacitaciones en riesgos laborales a diferentes empresas del país.
- Cerró y entregó los resultados del diplomado "Gestión directiva para miembros de cajas de compensación familiar" a través del cual se logró la actualización del módulo de manera virtual y presencial.
- Inició el plan de acción del proyecto estratégico "Diseño de metodología para la acción internacional de Codess" mediante el cual se espera concluir algunas alternativas con entidades internacionales en materia de seguridad social en el mundo.
- Gestionó adecuadamente las solicitudes a comunicaciones, obteniendo un indicador anual de cumplimiento del 88.5%.
- Consolidó información y diseñó su página web.

Ciclos de negocio

Nuestro compromiso con la transformación de la comunidad y la prosperidad colectiva se materializa a través de las acciones de nuestros 4 frentes: Salud, Bienestar, Financiero y Proyectos Sociales, respaldados por los ciclos y procesos que soportan su operación.

AFILIACIÓN CORPORATIVA

Los Baquero Gutiérrez

"Nuestra primera vez en Lagosol y no será la única, porque aquí dan ganas de quedarse"

Lo mejor de lo que hacemos

es para personas como María Isabel Gutiérrez, una de las 17.330 trabajadoras del servicio doméstico afiliadas a la Caja, quien desde hace 6 meses disfruta junto a sus beneficiarios de nuestros servicios, así como miles de empresas, trabajadores dependientes, independientes, pensionados y contratistas, con cuyos aportes construimos juntos una sociedad más equitativa e incluyente.

Abrimos las puerta del bienestar a empresas y sus trabajadores, pensionados, independientes y contratistas, y les proporcionamos asesoría integral enfocada al mejoramiento de su calidad de vida, productividad empresarial y construcción de tejido social.

AFILIACIÓN CORPORATIVA

Participación nacional en las 5 Cajas de Compensación Familiar más grandes del país:

AFILIACIÓN CORPORATIVA

Nuevos afiliados 2015

8.086
Total nuevas empresas afiliadas:

254.068
Total **nueva** población afiliada:

125.538
TRABAJADORES DEPENDIENTES
de los cuales **252**
son nuevos afiliados del servicio doméstico, con **892** personas a cargo.

7.047 INDEPENDIENTES

3.282 PENSIONADOS

118.201 PERSONAS A CARGO

Total población afiliada a Dic. 2015
2.503.368

CRECIMIENTO **11,3%**

CRECIMIENTO

71.934 EMPRESAS	12.7%	
1.069.115 TRABAJADORES DEPENDIENTES	13.3%	**917** son Madres Comunitarias **17.330** son Empleados del Servicio Doméstico
47.113 INDEPENDIENTES	17.6%	
21.844 PENSIONADOS	17.7%	De los cuales **4.972** llevan más de 25 años en la Caja y por ello tienen afiliación vitalicia por fidelidad.
1.365.296 PERSONAS A CARGO	9.5%	

Frente de BIENESTAR

Frente de bienestar

ALIMENTOS

Samuel Alejandro

"Yo siempre me como todo"

Lo mejor de lo que hacemos

es para nutrir los sueños de los niños y niñas de los sectores más vulnerables, como Samuel Alejandro, quien en el Jardín Social Ciprés, además de recibir formación integral, disfruta diariamente desayuno, almuerzo y onces.

Ofrecemos servicios de alimentación a clientes empresariales, individuales, estudiantes de los Comedores Escolares y niños de los Jardines Sociales que administramos, con los más altos estándares de calidad e inocuidad, favoreciendo su salud, aprendizaje y bienestar.

Frente de bienestar

ALIMENTOS

Produjimos y servimos

24.895.444

RACIONES DE ALIMENTOS, ENTRE DESAYUNOS, ALMUERZOS, CENAS, REFRIGERIOS Y ONCES:

21.076.757
EN COMEDORES ESCOLARES

653.687
EN JARDINES SOCIALES

1.296.489
A USUARIOS INDIVIDUALES

1.868.511
EN EVENTOS EMPRESARIALES

- Alcanzamos una producción en cocina caliente de 4.058.414 unidades y en panadería 3.756.915, en nuestro Centro de Procesamiento de Alimentos – CPA, para un total de 7.817.344, lo que representa un incremento del 56% frente al 2014.
- Superamos las expectativas de ingresos por venta de alimentos, con un crecimiento del 19.45%, lo cual se obtuvo principalmente por el incremento en el uso de la capacidad instalada del CPA, y mayor consumo en autoservicios, cafés y restaurantes a la carta.
- Generamos 925 empleos directos y 800 indirectos.
- Recibimos por parte del INVIMA la renovación del certificado HACCP para todas las líneas de producción del CPA.
- Realizamos compras institucionales con proveedores de economía local para el suministro en 27 de los 80 comedores escolares, así como para nuestras sedes.
- Cumplimos más de una década alimentando la energía de los estudiantes de 18 localidades de Bogotá a través de los Comedores Escolares que operamos, en respaldo a la Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional del Distrito. Asimismo, mantuvimos una calificación del 94% en la evaluación realizada por la interventoría de la Universidad Nacional.
- Aumentamos la cobertura de comida transportada para primera infancia en el marco del Convenio con la Secretaría de Educación para la Jornada 40X40, pasando de 63 a 82 colegios atendidos, lo que representa un incremento del 73% con respecto al año anterior.
- Recibimos 327 reconocimientos por parte de clientes en los servicios de venta individual y empresarial.

Frente de bienestar

ALOJAMIENTO

"Aquí nos desconectamos de Bogotá"

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes como los Vega López encuentran en el descanso y la diversión un aire diferente que les permite estrechar lazos con su familia y amigos.

El descanso de nuestros usuarios siempre está rodeado de bienestar con una amplia oferta turística que incluye 31 alternativas en 15 destinos: Lagomar El Peñón y Lagosol en Girardot y los hoteles de nuestra Alianza con la cadena Estelar en Colombia, Panamá y Perú.

Hotel Lagomar El Peñón

Hotel Lagosol

Frente de bienestar

ALOJAMIENTO

Consolidado hoteles Lagomar y Lagosol

RECIBIMOS
318.549
VISITANTES

187.625
HUÉSPEDES

130.924
USUARIOS DE PASADÍA FAMILIAR Y EMPRESARIAL

65.944
PERSONAS DEL TOTAL DE VISITANTES ASISTIERON A

706
ACTIVIDADES O EVENTOS EMPRESARIALES

- Mejoramos la infraestructura de nuestros hoteles Lagomar El Penón y Lagosol. En Lagomar, remodelamos 58 habitaciones y construimos 12 nuevas, llegando a 173; y para el esparcimiento y la diversión, una bolera con 8 pistas automáticas, además iniciamos la obra para las áreas de spa y gimnasio que concluirá en el primer semestre de 2016. Por su parte en Lagosol, construimos 24 habitaciones, sumando 136.

- Actualizamos los portafolios de servicios alineándolos a los nuevos requerimientos de las empresas lo que sumado a las mejoras en infraestructura mencionadas anteriormente, generaron la realización de más de 706 eventos y actividades empresariales, fortaleciendo con ello las competencias y el sentido de pertenencia de cerca de 65.944 trabajadores participantes. Por otra parte, nuestros hoteles recibieron más de 318.000 visitantes.

- Continuamos con nuestras certificaciones The Code, así como Sello Ambiental Colombiano y Sostenibilidad Ambiental.

Frente de bienestar

ALOJAMIENTO

- El 59% de quienes visitaron nuestros hoteles Lagomar y Lagosol pertenecen a las categorías A y B de Caja de Compensación Familiar, es decir, devengan menos de 4 salarios mínimos. El mayor porcentaje se concentró en visitantes de categoría A, con un 42% (127.626 visitantes), seguido de la categoría B, que representó el 17% (53.376 visitantes). Adicionalmente, dentro del portafolio exclusivo para trabajadores del servicio doméstico y su núcleo familiar (con tarifa única de $2.000 por persona, por actividad), participaron 521 personas quienes se ahorraron $26.264.000, al disfrutar de 1.144 Pasadías en Lagosol. Estas cifras ratifican que seguimos cumpliendo con nuestro objetivo de turismo social, llevando alternativas de descanso y bienestar a las familias más necesitadas.

- Obtuvimos un puntaje de 85.8 en la medición de satisfacción, lo que equivale al 98.3% de cumplimiento con respecto a la meta propuesta para el año. De otro lado, registramos 96% de cumplimiento en la evaluación de cliente incógnito, resultados que confirman la calidad y calidez del servicio que prestamos.

- Logramos beneficiar, a través de nuestra alianza con la cadena de hoteles Estelar, a 6.320 afiliados, quienes disfrutaron 2.325 noches de alojamiento en destinos como Paipa (24%), Santa Marta (20%), Cartagena (14%), Medellín (13%) y Villavicencio (12%), entre otros, con una ocupación promedio de 3 personas por habitación.

- Recibimos para nuestros hoteles Lagomar y Lagosol la certificación de excelencia por parte de tripadvisor.com, ubicándonos como número uno entre los hoteles de la región. Tripadvisor es el sitio web de turismo más grande del mundo, que con cerca de 200 millones de opiniones de viajeros imparciales captura la experiencia y percepción de los huéspedes frente al servicio.

Hotel Estelar Manzanillo - Cartagena

Centro de Convenciones Hotel Lagomar

Frente de bienestar

EVENTOS

Los Carreño Gil

"Definitivamente fue como lo soñamos, no pudo haber sido mejor"

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes como Olga Lucía y Javier deciden buscar juntos sus sueños y quieren compartir ese importante momento de sus vidas con amigos y familiares en un evento mágico que con cada detalle deje en sus corazones un recuerdo imborrable.

Mediante la asesoría, conceptualización, coordinación, montaje y operación de eventos, apalancamos objetivos de gran impacto para las compañías, entre ellos el bienestar y la capacitación de sus trabajadores, el fortalecimiento de relaciones interinstitucionales y la generación de oportunidades corporativas, todos ellos, factores que favorecen el empleo y la productividad. Así mismo realizamos eventos sociales para que las familias puedan disfrutar momentos inolvidables.

Frente de bienestar

EVENTOS

Sus principales resultados fueron:

9.195
EVENTOS REALIZADOS CON UN TOTAL DE
1.588.071
ASISTENTES

9.030
EVENTOS EMPRESARIALES CON UN TOTAL DE
1.577.966
ASISTENTES

De los cuales **53%** fueron realizados por pequeñas y medianas empresas.

165
EVENTOS SOCIALES CON LA PARTICIPACIÓN DE
10.105
PERSONAS

52% realizados por afiliados de categoría A (quienes ganan hasta 2 SMMLV)

26% categoría B (quienes ganan hasta 4 SMMLV)

Frente de bienestar

EVENTOS

Seguimos consolidándonos como un aliado estratégico para la realización de cualquier tipo de eventos empresariales o sociales: congresos, convenciones, asambleas, ferias, seminarios, capacitaciones, reuniones de trabajo, activaciones de producto, muestras comerciales, simposios, foros, matrimonios, primeras comuniones, cumpleaños y bautizos, entre otros. Además, para satisfacer las expectativas de anfitriones e invitados integramos a este portafolio los servicios de nuestra agencia de viajes y de nuestros hoteles.

26 EVENTOS INTERNACIONALES CON MÁS DE **15.000** ASISTENTES

MÁS DE **54** EVENTOS MASIVOS CON MONTAJE PARA ATENDER HASTA **35.000** ASISTENTES

590

RECONOCIMIENTOS ENVIADOS POR NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS DEL CANAL DE OPINIONES Y SUGERENCIAS.

Frente de bienestar

RECREACIÓN, EDUCACIÓN Y DEPORTE

Los Escobar Páez

"El tiempo que pasamos en familia no tiene precio"

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes a través de la recreación, la educación, el deporte y la cultura, encuentran además el escenario ideal para fortalecer y fomentar valores de una manera pedagógica, en espacios de entretenimiento y aprovechamiento del tiempo libre, contribuyendo a la construcción de una mejor sociedad con oportunidades para todos.

Fomentamos el crecimiento y desarrollo de la persona a través de la apropiación de valores con el fin de mejorar su desempeño en el ámbito familiar, empresarial y en la sociedad, mediante servicios de recreación, educación y deporte.

Frente de bienestar

RECREACIÓN, EDUCACIÓN Y DEPORTE

Total de atenciones

5.500.927

CRECIMIENTO DEL

16%

EN INSTALACIONES COMPENSAR

5.026.602

EN INSTALACIONES DE LAS EMPRESAS Y OTROS ESCENARIOS

474.325

Recreación y Cultura

2.309.818 USOS

Actividades Recreativas
1.054.181

Programa persona mayor
2.892

Cultura
29.079

Biblioteca
1.223.666

Educación

260.808 PERSONAS

Desarrollo Personal y Familiar
190.127

Foniñez
70.020

Ley 115
661

Deporte

2.930.301 USOS

Terrestres: 985.144

Acuáticos: 624.000

Acondicionamiento Físico
1.203.969

Motricidad: 107.833

Olimpiada Fides: 9.355

Frente de bienestar

RECREACIÓN, EDUCACIÓN Y DEPORTE

Los principales logros del 2015 para Recreación, Educación y Deporte fueron:

- Maduramos nuestro modelo pedagógico centrado en la promoción de valores para cada uno de los servicios de las líneas, con el fin de mejorar el desempeño en las familias, empresas y sociedad, alcanzando en la primera medición un puntaje de 82.80 en la evaluación de impacto.

- Desarrollamos nuevos servicios subsidiados total o parcialmente, para el disfrute de las comunidades que impactamos: Programa 60 + Vital (dirigido al adulto mayor categorías AyB – sin costo, en el que participaron 1.396 personas), Redes (para población en condición de discapacidad – sin costo, en el que participaron 153 personas), y portafolio exclusivo para trabajadores del servicio doméstico y su núcleo familiar (con tarifa única de $2.000 por persona, por actividad) en el que participaron 309 afiliados quienes se ahorraron $44.359.100, al disfrutar de 838 actividades de Recreación, Educación y Deporte.

- Continuamos consolidándonos como aliados estratégicos en el cumplimiento de políticas públicas de transformación social, una muestra de ello es la operación de la Jornada Escolar Complementaria en Cundinamarca y Bogotá.

- Abrimos la Sede Suba Carrera 90 con servicios de la Escuela de Capacitación, Desempeño Escolar y Adulto Mayor, complementando así la oferta de la Sede Integral Suba Calle 139 inaugurada en noviembre de 2014. Esta última cerró el 2015 con las siguientes utilizaciones en sus principales servicios de recreación, educación y deporte:

Sede Integral Suba Calle 139

Servicio	Personas/Usos
Práctica libre natación	93.235 personas
Práctica libre bolos	93.260 personas
Juegos de destreza	64.092 usos
Acondicionamiento físico	43.438 usos
Muro de escalar	17.127 personas
Estudio de grabación	1.983 personas
Escuela de natación	15.507 personas
Acuamotricidad	3.778 personas
Escuela de bolos	1.768 personas
Práctica libre tenis de mesa	922 personas
Curso de técnicas corporales	915 personas
Matrogimnasia	820 personas
Escuela de baile	346 personas
Curso psicofísico	218 personas
Curso gestando campeones	146 personas
TOTAL	337.555

Frente de bienestar

LÍNEA RECREACIÓN Y CULTURA

Émily Dayana

¿Lo mejor de leer? Transportarme a otros lugares y conocer el mundo solo con mi imaginación.

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes creen en el poder transformador de la lectura, como Émily Dayana Acosta de 11 años, una adolescente que todas las tardes se sumerge en las páginas de la colección de cuentos de nuestras bibliotecas.

Total atenciones

2.309.818

CRECIMIENTO DEL

26%

EN INSTALACIONES COMPENSAR

2.040.184

EN INSTALACIONES DE LAS EMPRESAS

269.634

Frente de bienestar

LÍNEA RECREACIÓN Y CULTURA

797.047 Servicios prestados en las atracciones de entretenimiento familiar en nuestras sedes Av. 68, Cajicá, Calle 220, (Golfito, juegos de destreza, recreación dirigida y carros locos, entre otras).

33.375 Niños participaron en nuestras Vacaciones Recreativas en sus diferentes modalidades: básicas, plus y cursos vacacionales.

223.759 Servicios prestados en eventos recreativos empresariales.

2.892 Personas participaron en las actividades para adultos mayores.

1.223.666 Servicios prestados en bibliotecas y ludotecas.

Frente de bienestar

LÍNEA RECREACIÓN Y CULTURA

29.079 personas de diferentes edades disfrutaron de nuestra programación cultural: conferencias, teatro callejero, exposiciones, conciertos para la familia (didácticos, recitales y convenios), entre otras actividades gratuitas o subsidiadas. A continuación los resultados de algunas de las más representativas:

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Domingos para la familia	5.416
Encuentros con la historia, el arte y la cultura de Japón y Suecia.	1.402
Conciertos Orquesta Filarmónica de Bogotá.	3.352
Programación especial: Conferencias Diana Uribe y conciertos con agrupaciones juveniles de rock, rock and roll y jazz.	550

Frente de bienestar

LÍNEA EDUCACIÓN

Mélida y María José

"Majo es la razón de mi vida, me provoca comérmela a picos"

Lo mejor de lo que hacemos

es para hombres y mujeres cabeza de hogar, como Mélida Díaz López, vendedora informal en el centro de Bogotá, quien tiene la certeza de que al salir a trabajar, el equipo de profesionales del Jardín Nocturno Acunar de la localidad de Santa Fé, uno de los 14 operados por Compensar para la Secretaría Distrital de Integración Social, cuida de María José, su hija de 1 año.

Total atenciones

260.808

CRECIMIENTO DEL

39%

EN INSTALACIONES COMPENSAR

113.283

EN INSTALACIONES DE LAS EMPRESAS

147.525

Frente de bienestar

LÍNEA EDUCACIÓN

75.643 Personas participaron en nuestra Escuela de Capacitación (cursos de cocina, sistemas, bienestar y armonía, belleza integral, manualidades, confección y patronaje, formación artística y musical).

16.984 Asistentes a talleres de Desarrollo Personal y Familiar (duelo, pareja y orientación para el retiro laboral, entre otros).

87.836 Niños y jóvenes participaron en el programa de Desempeño Escolar (talleres de atención y concentración, lectoescritura y lógica matemática, entre otros).

298 Beneficiados en el Instituto Educativo Futuro Hoy

363 Personas participaron en el Programa Enlaces (atención a personas en condición de discapacidad cognitiva financiado con recursos de los fondos de Ley 115).

1.151 Participantes del Programa Caminos, dirigido a personas en condición de discapacidad cognitiva.

7.956 Personas participaron en el Programa de Desarrollo Empresarial Integral - DEI

102.886

Niños y niñas beneficiados con los programas de FONIÑEZ (Ley 633):

52.302 En Atención Integral a la Niñez

50.584 En Jornada Escolar Complementaria

Frente de bienestar

LÍNEA EDUCACIÓN

52.302

Beneficiarios del Programa Atención Integral a la Niñez así:

2.896 En 10 Jardines Sociales	**208** En 4 Jardines Acunar	**703** En 4 Jardines Municipales
418 En el Club Infantil de Girardot	**589** En Programa Ámbito Familiar	**642** En 12 Jardines Agrupados

Frente de bienestar

LÍNEA EDUCACIÓN

1.028
En la Ludoteca Cimientos de Suba

10.890
En Programa Lunes de Gambetas

1.810
Fortalecimiento Hogares Soacha

1.566
Fortalecimiento Hogares Facatativá

24.468
En ludotecas municipales Soacha

7.084
Por Jornada 40 horas en primera infancia

Frente de bienestar

LÍNEA EDUCACIÓN

50.584

Beneficiarios en los convenios interinstitucionales del Programa Jornada Escolar Complementaria

40 horas, Guardianes del Ambiente, Incitar, Escuela - Ciudad - Escuela, Jornada Escolar Complementaria en Girardot, Educando con Energía, Prevención Trata de Personas Bogotá – Girardot y Diente de León.

Frente de bienestar

LÍNEA DEPORTE

Camilo Andrés

"Lo mejor de nadar es esa sensación de no tocar el suelo, es como si volaras"

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes al igual que Camilo Andrés Rodríguez Medina, bronce en natación en la XXI Olimpiada Especial Fides - Compensar, le demuestran al mundo con su actitud e incansable energía que los límites no existen para los campeones que inspiran.

Total atenciones

2.930.301

CRECIMIENTO DEL

7%

EN INSTALACIONES COMPENSAR

2.871.541

EN INSTALACIONES DE LAS EMPRESAS

58.760

Frente de bienestar

LÍNEA DEPORTE

985.144

actividades en Deportes Terrestres

(práctica libre, escuelas, torneos y alto rendimiento)

204.745	Fútbol
107.702	Tenis de campo
16.068	Squash
21.359	Tenis de mesa
9.266	Artes marciales
15.959	Patinaje
14.601	Futsal
11.015	Baloncesto
337.387	Bolos
6.917	Voleibol
2.682	Pádel
237.443	Torneos

Frente de bienestar

LÍNEA DEPORTE

624.000

Personas participaron en deportes acuáticos: prácticas libres de natación, cursos y alto rendimiento.

1.203.969

Asistentes a programas de acondicionamiento físico: gimnasios, clases grupales, y turco y sauna.

107.833

Participantes en programas de: motricidad, madres gestantes, bebés y escuela de baile.

9.355

Participantes en Olimpiada Fides - Compensar.

"El hito más importante para la línea de Deporte durante el 2015 fue la realización de la XXI Olimpiada Especial Fides - Compensar, en donde tuvimos el privilegio de ser nuevamente, la casa de la fiesta deportiva más especial de Iberoamérica".

Del 7 al 13 de junio del 2015 nos vestimos de fiesta y abrimos una vez más nuestras puertas para recibir a los valientes guerreros que cada dos años lo dejan todo en la Olimpiada Especial Fides - Compensar. En la vigésima primera versión de estas justas deportivas fuimos la casa de 3.000 deportistas, 1.000 entrenadores, 700 voluntarios locales y 100 nacionales, más de 2.000 familias de 12 países participantes y 40 delegaciones provenientes de 14 regiones de Colombia.

Durante una semana, en las instalaciones de Compensar Av. 68 y de la Unidad Deportiva El Salitre del IDRD, los deportistas más especiales de Iberoamérica compitieron en 11 disciplinas: atletismo, natación, ciclismo, bolos, equitación, baloncesto, sofbol, fútbol, tenis de campo, patinaje y gimnasia.

Al final de esta competencia única, nuestro mayor triunfo fue contribuir a la construcción de una sociedad más incluyente con la bandera de nuestros "Campeones que inspiran".

Frente de bienestar

GESTIÓN DEL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO

David Felipe

"Tener trabajito es una bendición"

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes como David Felipe Rodríguez Melo, colocado 10.000 de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Compensar, no cesan en su esfuerzo por alcanzar un mejor futuro mediante un trabajo dedicado que contribuye al progreso y productividad del país.

En materia de Empleo y Emprendimiento, a través del Mecanismo de Protección al Cesante, atendemos las necesidades de los colombianos en situación de desempleo y articulamos la oferta y demanda laboral, contribuyendo a la prosperidad colectiva.

Frente de bienestar

GESTIÓN DEL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO

Facilitamos a las personas desempleadas servicios de intermediación y capacitación, a través de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, con el propósito de ayudarles a ubicarse laboralmente en el menor tiempo posible, asimismo, a través del Seguro de Desempleo realizamos el pago a salud, pensión y cuota monetaria a la población cesante beneficiada.

Contamos con 9 sedes de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento ubicadas en las localidades de Suba, Bosa, Kennedy, Chapinero, los municipios de Mosquera, Soacha, Tenjo y Girardot; y con un equipo humano comprometido con la transformación social cerramos el 2015 con los siguientes resultados:

105.438
Personas inscritas
(crecimiento 122%)

3.035
Empresas registradas
(crecimiento 4%)

55.183
Personas capacitadas
(crecimiento 81%)

65.679
orientaciones laborales
(crecimiento 142%)

35.402
Hojas de vida remitidas a potenciales empleadores
(crecimiento 59%)

7.991
Personas ubicadas laboralmente
(crecimiento 86%)

10.870
Personas beneficiadas con el seguro de desempleo por valor de
$13.512.361.708
(crecimiento 111%)

Frente de bienestar

GESTIÓN DEL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO

26.636
Vacantes registradas

17.519
Vacantes efectivas
(crecimiento 45%)

16.768
Talleres de formación realizados
(crecimiento 98%)

- **Logramos ubicar a 593 jóvenes**, entre ellos, 403 bachilleres, 91 técnicos, 60 profesionales y 39 tecnólogos, en el marco del Programa 40.000 Primeros Empleos, iniciativa del Gobierno Nacional que busca facilitar el acceso laboral a personas entre 18 y 28 años sin experiencia relacionada con su formación académica.

- Extendimos los servicios y beneficios de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento al departamento de Cundinamarca, facilitando la inscripción de oferentes, empresas y la gestión y colocación de vacantes, a través de 50 jornadas externas con la participación de 3.500 personas en los municipios de Mosquera, Facatativá, Madrid, Funza, El Rosal, Tenjo, Tabio, Cajicá, Cota, Chía, Zipaquirá, Girardot, Ricaurte y Flandes, así como en diferentes instituciones educativas.

Así, el Mecanismo de Protección al Cesante de Compensar se posiciona como líder en el sector, alcanzando las más altas cifras de buscadores de empleo con orientación laboral, capacitación y colocación efectiva, un servicio gratuito que amplía las posibilidades laborales y favorece en costos y oportunidad a las empresas inscritas, ratificando nuestro compromiso con la población más vulnerable y con los empresarios del país.

Frente de bienestar

SUBSIDIO

Doña Martha y su hija Sara

"Mi felicidad es verlos crecer"

Lo mejor de lo que hacemos

es para aliviar las cargas económicas de nuestros afiliados y usuarios, entre ellos, Martha Mora, trabajadora de un Taller de Gastronomía en el centro de Bogotá y madre de 2 estudiantes de básica primaria, que cada año compra los útiles para el regreso al colegio con el subsidio educativo consignado en su Tarjeta Compensar.

A través de la asignación de las diferentes modalidades de subsidio sumamos bienestar a la vida de nuestros afiliados y sus familias, restamos sus cargas económicas y multiplicamos sus posibilidades de ahorro, el resultado: un mejor futuro para los colombianos.

Frente de bienestar

SUBSIDIO

Entregamos

6.931.806

CUOTAS DE SUBSIDIO

572.661

personas beneficiadas

Por un valor de $

$396.028 millones

CRECIMIENTO DEL **14.4%**

Resultados por tipo de subsidio:

SUBSIDIO DE VIVIENDA - AFILIADOS

$184.836 millones

(crecimiento 29%)

15.258

Cuotas entregadas para igual número de familias

SUBSIDIO DE VIVIENDA - NO AFILIADOS

$8.123 millones

348

Cuotas entregadas para igual número de familias

SUBSIDIO MONETARIO

546.071

Beneficiados (entre trabajadores y personas a cargo con este derecho)

$176.490 millones

(crecimiento 15%)

6.562.112

Cuotas entregadas

Frente de bienestar

SUBSIDIO

SUBSIDIO EDUCATIVO

$12.349 millones
(crecimiento 7%)

343.104
Cuotas entregadas

SEGURO DE DESEMPLEO

$13.512 millones
(crecimiento 111%)

10.870
Cuotas entregadas

AMPARO DE VIDA

$715 millones

114
Cuotas entregadas para igual número de familias

Frente de bienestar

SUBSIDIO

Como un hito importante, en septiembre de 2015 lanzamos un nuevo programa, especial para empleados del servicio doméstico afiliados a la Caja y sus beneficiarios que les permitió disfrutar por solo $2.000 (por persona, por actividad), servicios de recreación, educación, deporte y pasadías en Lagosol.

Los resultados alcanzados fueron:

$70.623.100
Entregados como subsidio en servicios, lo cual representa un 95% del valor real de los servicios utilizados.

1.982
Actividades realizadas **(296 de recreación y cultura, 124 de educación, 418 de deporte y 1.144 pasadías de turismo.**

689
Personas beneficiadas con el programa **(244 trabajadores del servicio doméstico y 445 beneficiarios).**

Frente de bienestar

VIVIENDA

Claudia y sus nietos

"Aquí todos vivimos muy bueno"

Lo mejor de lo que hacemos

es para construir oportunidades y edificar un mejor futuro para los colombianos, siempre de la mano de las comunidades a las que impactamos. Un ejemplo de ello, es Claudia Zárate, quien con su familia logró el sueño de tener vivienda propia en nuestro megaproyecto Hogares Soacha, y además, gracias a la formación recibida a través del programa de Desarrollo Social Comunitario, hoy lidera acciones de transformación en su localidad.

Compartimos con nuestros afiliados el sueño de adquirir vivienda propia, por eso les ofrecemos un portafolio de soluciones integrales que incluye asesoría, ahorro, crédito, subsidio y programas de desarrollo social comunitario.

Frente de bienestar

VIVIENDA

15.258

FAMILIAS BENEFICIADAS CON

$184.836 millones

EN SUBSIDIOS DE VIVIENDA

4.418	3.834	3.551
Viviendas construidas	Viviendas vendidas	Viviendas entregadas

Además, **682 familias beneficiadas** con descuentos por **1.607 millones en compra de vivienda de mayor rango**, a través de nuestras alianzas estratégicas.

Frente de bienestar

VIVIENDA

UBICACIÓN	PROYECTO	VIVIENDAS VENDIDAS 2015
Funza	torres de zuame ALCAPARROS	240
Girardot	Senderos de las Acacias	240
Zipaquirá	maori Conjunto Residencial	240
Soacha	HogaresSoacha	2.976
Kennedy	MARCONI	138
	TOTAL	**3.834**

Frente de bienestar
VIVIENDA

Asesoría integral de vivienda:

2.113
FAMILIAS INICIARON SU AHORRO PROGRAMADO

15.258
UTILIZARON EL SUBSIDIO DE VIVIENDA ADJUDICADO, CUYO VALOR TOTAL FUE DE
$184.836 millones

796
RECIBIERON APROBACIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO POR
$19.584 millones

Otros logros:

- Mantuvimos el primer lugar en lanzamiento de Viviendas de Interés Prioritario -VIP y el tercero en el mercado de Viviendas de Interés Social - VIS.
- Diversificamos nuestra oferta de vivienda de interés social de menor rango, adicional a Hogares Soacha, construyendo 1.691 unidades VIS en Funza, Zipaquirá, Bogotá y Girardot.
- Realizamos el lanzamiento del programa Renueva tu Hogar, a través del cual los propietarios de vivienda podrán acceder a acabados de primera calidad con descuentos, financiación y asesoría.
- Ampliamos la oferta de vivienda para todos los afiliados con más de 45 proyectos en convenio (VIS y de mayor rango).
- Realizamos 302 obras, en 4 proyectos, con una inversión superior a los $3.500 millones de pesos, en el marco del programa de Mejoramiento Habitacional. Esta gestión la realizamos en calidad de oferentes de la Caja de Vivienda Popular, quien opera los subsidios de vivienda distritales aprobados por la Secretaría del Hábitat para los hogares capitalinos que durante años han vivido con bajas condiciones de habitabilidad e higiene.

Frente de bienestar

VIVIENDA

25.000

PERSONAS PARTICIPARON EN NUESTRA 14ª FERIA DE VIVIENDA, LA MÁS GRANDE DEL PAÍS

235
Familias adquirieron su casa

4.029
Solicitaron subsidio de vivienda

984
Iniciaron su ahorro programado en la Coperativa Unimos

235
Eligieron alguno de los proyectos ofertados

$ 4.010.981.300
Fueron adjudicados en crédito hipotecario

Frente de bienestar
VIVIENDA

Desarrollo Social Comunitario

A través del Programa Desarrollo Social Comunitario ratificamos que nuestro compromiso va más allá de entregar una casa dónde habitar, impactando a 20.051 personas en nuestros proyectos, en los que contribuimos a la construcción de una cultura de propiedad horizontal, convivencia, redes sociales y fortalecimiento del liderazgo.

- Gestionamos programas permanentes y eventos comunitarios de integración en los que se formaron más de 7.500 residentes.
- Establecimos 36 redes con instituciones públicas y privadas en 11 proyectos, conscientes de que el desarrollo social sostenible es un trabajo conjunto, extendiendo con ello programas y servicios sociales en las diferentes comunidades.
- Desarrollamos un Plan Integral de Atención dirigido a 388 beneficiarios del Subsidio para Construcción en Sitio Propio.
- Capacitamos en mejora de vivienda y economía familiar, a 127 familias beneficiarias del Programa de Mejoramiento Habitacional. Además, 44 adolescentes y adultos mayores participaron en actividades recreativas y de aprovechamiento del tiempo libre.
- Entregamos materiales para el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de sus hogares a 10 madres comunitarias gracias al convenio suscrito con Corona. Además, otras 80 madres comunitarias participaron en el programa de capacitación de vivienda saludable y economía familiar. De igual manera, 150 padres de familia fueron capacitados en el programa de mejoramiento de vivienda, y 200 niños y 40 madres comunitarias participaron en el programa recreativo “Lunes de Gambeta”.
- Realizamos jornadas complementarias de artes y deportes en las que participaron 560 estudiantes de básica primaria del municipio de Funza, Cundinamarca.
- Pusimos en marcha el proyecto de construcción de un Jardín Infantil en Soacha, que beneficiará 400 niños.
- Recibimos por parte de la Administración Municipal de Soacha el premio “Empleabilidad, y Desarrollo Social y Cultural del Municipio”, como reconocimiento a la contribución de Compensar en el desarrollo integral de la población a través del proyecto de vivienda Hogares Soacha, en especial en lo referente a: vivienda, desarrollo social y empleabilidad, así como por las intervenciones y articulaciones adicionales con programas municipales como: ludotecas, madres comunitarias y Jornada Escolar Complementaria para diferentes grupos poblacionales.

Frente de SALUD

FRENTE DE SALUD

Diana

"Solo quiero que el tiempo pase muy rápido para conocerla"

Lo mejor de lo que hacemos

es para mejorar la calidad de vida de nuestros 1.109.776 afiliados a la EPS, entre ellos Diana Cardona, quien con la atención recibida en el Programa Integral a la Gestante ha tenido un feliz y saludable embarazo.

Sabemos que el bienestar significa acompañar a cada persona en su ciclo de vida, promoviendo el autocuidado, la prevención, el mantenimiento y la recuperación de la salud, así que continuamos fortaleciendo nuestro modelo de atención, respondiendo a las necesidades de usuarios, pacientes, profesionales, proveedores y toda la red que trabaja de la mano con nosotros para construir una sociedad más saludable.

FRENTE DE SALUD

TOTAL POBLACIÓN AFILIADA

PLAN OBLIGATORIO DE SALUD POS

1.109.776

CRECIMIENTO DEL

8%

PLAN COMPLEMENTARIO

182.094

CRECIMIENTO DEL

16%

TOTAL ACTIVIDADES EN SALUD

22.399.142

CRECIMIENTO DEL

10%

TOTAL ATENCIONES EN SERVICIO PARTICULAR

276.408

UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD

PROPIAS **14**

EN CONVENIO **12**

PROFESIONALES DE LA SALUD

2.183

FRENTE DE SALUD

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

773.812
Usuarios beneficiados con los programas de Promoción y Prevención con **1.880.236 actividades.**

24.233
Mujeres atendidas en el Programa Integral a la Gestante

202.581
Personas atendidas en vacunación

217.794
Dosis aplicadas en vacunas del Plan Ampliado de Inmunización

87.782
Dosis aplicadas en vacunas complementarias

156.514
Mujeres atendidas en citología y

221.841
En examen de seno

46.138
Mamografías realizadas

123.183
Niños atendidos en el Programa Crecimiento y Desarrollo

213.601
Jóvenes atendidos en el Programa Adolescentes

FRENTE DE SALUD

CITAS MÉDICAS

4.022.371

CITAS ATENDIDAS:

- 1.548.164 Medicina general
- 322.164 Pediatría
- 1.810.421 Medicina especializada
- 9.984 Medicina domiciliaria
- 331.638 Optometría

HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA

- 97.437 Cirugías funcionales
- 8.039 Cirugías estéticas (servicio particular)
- 80.181 Pacientes atendidos en hospitalización
- 14.811 Partos

FRENTE DE SALUD

URGENCIAS

929.179	Urgencias médicas
233.047	Consultas prioritarias
59.721	Urgencias Odontológicas

IMAGENOLOGÍA Y EXÁMENES ESPECIALES

878.194	Imágenes diagnósticas
46.313	Exámenes especiales

APOYO TERAPÉUTICO

709.051	Terapias físicas
46.053	Terapias respiratorias
74.324	Terapias del lenguaje
73.219	Terapias ocupacionales
13.813	Terapias integrales de rehabilitación
390.382	Oxigenoterapias
17.764	Quimioterapias y Radioterapias

FRENTE DE SALUD

LABORATORIO Y PATOLOGÍA

6.905.228	420.970
Actividades en Laboratorio Clínico	Muestras procesadas por Patología

PROGRAMA SALUD EMPRESARIAL

660	80.510
Empresas	Usuarios
132.953	364
Actividades (total por los diferentes servicios prestados)	Chequeos médicos

ODONTOLOGÍA

1.814.802

ATENCIONES ODONTOLÓGICAS:

416.588	630.948
Diagnósticas	Odontología general
59.721	707.545
Urgencias	Preventivas

FRENTE DE SALUD

TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES DE ALTA COMPLEJIDAD

89.030
PACIENTES ATENDIDOS

CON UNA INVERSIÓN DE
$348.529 millones
EN LOS TRATAMIENTOS:

Diagnóstico	Número de Pacientes	Inversión Tratamiento
Cardiovascular	76.751	**$ 249.392 millones**
Cáncer	7.710	**$ 64.122 millones**
Artritis	2.661	**$ 19.933 millones**
VIH/SIDA	1.834	**$ 10.794 millones**
Hemofilia	74	**$ 4.286 millones**

MEDICAMENTOS

7.577.820
MEDICAMENTOS ENTREGADOS

$165.546 millones
INVERTIDOS EN MEDICAMENTOS

FRENTE DE SALUD

61%

participación del mercado en la categoría de planes complementarios

Además de las favorables cifras presentadas anteriormente, otros logros de nuestra gestión en el frente de salud fueron:

- Ocupamos el tercer lugar entre las EPS con mejor reputación del país, de acuerdo al estudio Merco Salud 2015, que valida el reconocimiento de los actores del sector salud y la excelencia en los indicadores de calidad.
- Obtuvimos un resultado general del 83.4% en la encuesta de satisfacción realizada a nuestros usuarios de los servicios de salud (81.2% POS y 86.4% Plan Complementario).
- Avanzamos en la consolidación del modelo nacional de redes integradas de salud, del que somos pioneros en aplicación de la Ley 1438 de 2011, buscando la coordinación entre los distintos niveles y sitios de atención, así como la colaboración entre los diferentes prestadores, con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema y la continuidad de los servicios mediante diversas estrategias, entre ellas la asignación y gestión médica integral de grupos poblacionales específicos con foco en la prevención y el autocuidado, facilitando la detección temprana y el control oportuno de factores de riesgo. En este sentido focalizamos geográficamente tres zonas de acción, Centro, Norte y Sur del país, incluyendo en cada una de ellas las Unidades de Servicios de Salud participantes y las IPS con accionar transversal. Asimismo, fueron establecidos los frentes encargados de la gestión, entre ellos: gobierno, modelo de salud, sistemas de información y movilización, encontrando una empatía entre el modelo de gestión proactiva de riesgo y la solución tecnológica de la plataforma Gestión del Riesgo en Salud, cuyo principal objetivo es mejorar las condiciones de salud, mediante la definición y seguimiento de los planes de atención y el análisis integral de la información que se adopta dentro del modelo de redes.
- Nos ubicamos dentro de las EPS con mejor oportunidad en la autorización de servicios de salud, con 1.3 días, según encuesta realizada por la Superintendencia Nacional de Salud para validar el cumplimiento de los criterios de oportunidad (Fuente: Supersalud 2015).

FRENTE DE SALUD

- Registramos nuevamente la mayor participación del mercado en la categoría de planes complementarios de salud (61%) con nuestro Plan Complementario Especial, lo que nos convierte en líderes a nivel nacional, pese a tratarse de un producto local.

- Inauguramos en junio, y con el respaldo de Roche y Biomerieux el nuevo laboratorio clínico del Hospital Universitario Mayor de Méderi, un innovador centro de procesamiento con énfasis en microbiología y unidad transfusional, que por su excelencia y exactitud al servicio del diagnóstico se convierte en referente científico para el país, beneficiando la salud y calidad de vida de los pacientes. El laboratorio cuenta con personal altamente calificado, infraestructura de vanguardia y tecnología de punta que permite obtener resultados de pruebas hospitalarias especializadas en un promedio de 90 minutos. Asimismo, su plataforma de microbiología científica identifica gérmenes en menos de 18 horas, contribuyendo a reducir los tiempos de hospitalización y logrando que los tratamientos antibióticos puedan realizarse de una manera más exacta y eficiente, todo esto beneficiando la salud y la calidad de vida de los pacientes y fortaleciendo las áreas de investigación y docencia del hospital.

- Inauguramos una nueva Unidad de Servicios de Salud en la localidad de Teusaquillo. Esta infraestructura de 4.200 mts2, distribuidos en 7 pisos, beneficia desde agosto de 2015 a cerca de 100.000 usuarios quienes tienen la posibilidad de acceder desde un solo lugar a servicios ambulatorios de salud del POS como consulta externa, especialidades, salud visual, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, apoyo terapéutico, procedimientos menores, programas de promoción y prevención, entrega de medicamentos y gestiones administrativas y de afiliación, entre otros.

FRENTE DE SALUD

- Trasladamos y ampliamos la sede de salud oral Chía. De otra parte, modificamos nuestro esquema de prestación con los odontólogos generales y los odontopediatras, quienes ahora inician y finalizan los tratamientos en una sola cita, hasta donde la cantidad de actividades por paciente lo permita, disminuyendo así el número de citas por paciente para una mayor eficiencia y un mejor servicio.
- Detectamos durante el primer trimestre a más del 80% de madres en gestación, favoreciendo el oportuno cuidado prenatal.
- Desarrollamos rutas de autocuidado para personas con diagnóstico de patologías crónicas no transmisibles, graduando cerca de 1.100 pacientes expertos en el manejo de su enfermedad de base.
- Logramos que un 60% de los pacientes que asistieron al programa de hipertensión, mantuvieran controlada su patología, así como un 50% de quienes participaron en el programa de diabetes mellitus.
- Consolidamos los programas de cirugía estética y cirugía por laparascopia.

- Fortalecimos nuestra participación en el mercado de Laboratorio Clínico convirtiéndonos en uno de los tres laboratorios más grandes del país, habilitamos nuestros servicios en nuevas sedes propias, y a nivel hospitalario establecimos convenio para procesar las muestras remitidas por las clínicas Country y Corpas.
- Realizamos el foro “Cómo alcanzar en su empresa los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, al cual asistieron 208 empresas y 298 personas, y la conferencia ¿Cómo generar empresas productivas, con trabajadores saludables y con calidad de vida?, con la participación de 100 empresas y 150 personas.

Frente

FINANCIERO

Frente Financiero

CRÉDITO

Fabián

Esta maleta, además de libros está llena de sueños por alcanzar".

Lo mejor de lo que hacemos

es para apoyar los proyectos de miles de soñadores como Fabián Saavedra Saavedra, quien paga sus estudios de ingeniería en sistemas con un crédito Compensar, una alternativa responsable y accesible que con tasas justas y un juicioso análisis de la capacidad de endeudamiento, contribuye a mantener sanas las finanzas de nuestros afiliados.

CRÉDITOS DESEMBOLSADOS **62.565** CRECIMIENTO **32%**

POR UN VALOR DE **$254.965** MILLONES CRECIMIENTO **35%**

Frente financiero
CRÉDITO

Participación de créditos por categoría:

	NÚMERO DE CRÉDITOS	COLOCACIÓN
CATEGORÍA A (trabajadores y grupo familiar cuyo salario básico no supera los 2 smmlv)	75%	30%
CATEGORÍA B (trabajadores y grupo familiar cuyo salario básico está entre 2 y 4 smmlv)	17%	28%
CATEGORÍA C (trabajadores y grupo familiar cuyo salario básico supera 4 smmlv)	8%	42%

Línea de Crédito	No. Créditos	Monto (millones)
Libre inversión	62.484	$254.071
Vivienda	9	$606
Educación	57	$194
Salud	15	$94

Los principales logros fueron:

- Colocamos el 92% del total de créditos, correspondientes a $159.303 millones en afiliados de las categorías A y B, quienes ganan hasta 4 smmlv, cumpliendo nuestro objetivo social de brindar alternativas de crédito responsable a la población que más lo necesita.

- Otorgamos 820 créditos del Fondo de Rehabilitación Financiera -FRF- por $4.865 millones a los afiliados reportados en centrales de riesgo, quienes no tienen acceso al servicio en las entidades financieras, y cuyo uso se direcciona a cubrir las obligaciones vigentes con el fin de mejorar su calificación crediticia y unificar el pago en una sola cuota. Adicionalmente, a través de la nueva línea de Financiamiento Especial -FE – adjudicamos 1.176 créditos por valor de $8.250 millones a personas de este mismo grupo poblacional que no presentaban créditos vigentes. Esta modalidad de crédito se otorgó con los mismos requisitos de la línea FRF pero con un interés más bajo.

Frente financiero

CRÉDITO

- Reestructuramos 1.482 créditos con saldo de capital por $11.596 millones en mora, brindando alternativas a los deudores de obligaciones adquiridas con Compensar mediante la ampliación de plazos, disminución del valor de cuotas, y en algunos casos condonación de intereses de mora, para facilitar el pago y evitar cobros jurídicos. Este apoyo aplica tanto para afiliados como para no afiliados (trabajadores desvinculados de las empresas en donde laboraban cuando solicitaron el crédito).

- Desembolsamos 21.084 créditos por valor de $5.621 millones en la línea pignoración de subsidio, que adelanta el pago de la cuota monetaria hasta de 6 meses, permitiéndole al usuario disponer de esos recursos para la compra de útiles escolares y gastos de educación, entre otros, requeridos para su grupo familiar.

- Desembolsamos 1.148 créditos por valor de $3.646 millones en “Mi Primer Crédito”, línea orientada para afiliados sin historial crediticio.

- Entregamos 11.708 créditos por $149.227 millones en las campañas con tasa diferencial realizadas en ferias y empresas, para la compra de vivienda o vehículo, entre otros.

- Disminuimos el índice de cartera vencida pasando del 1.61% al 1.56%, mientras que el sector financiero se posicionó en un 2.80%.

Frente financiero

Operador de información miplanilla.com

Yiovanny

"Con miplanilla todo es más fácil y seguro, el tiempo me rinde más"

Lo mejor de lo que hacemos

es para facilitarle su labor a Yiovanny Díaz encargado del pago de nómina del Banco Falabella, quien cada mes utiliza el servicio de miplanilla.com para liquidar y pagar los aportes al Sistema de Protección Social Integral de forma fácil y segura.

Frente financiero

Operador de información miplanilla.com

Total pagos realizados

4.163.955

CRECIMIENTO DEL 5.8%

A TRAVÉS DE PLANILLA ELECTRÓNICA:
1.927.891

A TRAVÉS DE PLANILLA ASISTIDA:
2.236.064

Total registros procesados

75.590.473

CRECIMIENTO DEL 13.12%

A TRAVÉS DE PLANILLA ELECTRÓNICA:
66.264.526

A TRAVÉS DE PLANILLA ASISTIDA:
9.325.947

Los principales logros fueron:

- Cerramos el año con una participación promedio en el mercado de 14.17% para trabajadores activos y pensionados.
- 20.981 empresas pagaron las cesantías de 412.630 trabajadores, lo que representa un crecimiento del 29.3%.
- Consolidamos el modelo de fidelización y soporte técnico de empresas.
- Disminuimos los tiempos para cargue de información y generación de certificados para empresas e independientes.
- Optimizamos los canales de atención presencial con el fin de mejorar la experiencia del usuario.
- Realizamos mejoras en las funcionalidades para las planillas de pensionados e independientes.

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS

Los Acosta Lozano

"A uno con familia le toca hacer rendir la platica".

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes encuentran en nuestros convenios grandes beneficios para que sus ingresos rindan más, como Fabio y Johana, quienes redimen el subsidio monetario de sus hijos comprando mercado y medicamentos en nuestros establecimientos aliados y reciben además descuentos que les ofrece nuestra Comunidad Compensar.

Seguimos ampliando la oferta de bienestar para nuestros afiliados y sus familias con aliados en nuestras 4 líneas de acción: Comunidad Compensar, Agencia de Viajes, Cajas sin Fronteras y Programa Integral de Seguros.

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Comunidad Compensar

Cifras relevantes producto de estos acuerdos comerciales:

220

ESTABLECIMIENTOS ALIADOS DE DIFERENTES SECTORES A NIVEL NACIONAL

BENEFICIADOS CON DESCUENTOS EN ALIMENTOS Y MEDICAMENTOS:

159.379

Subsidios de las categorías A y B (con ingresos hasta 4 smmlv)

54.885

de categoría C (con ingresos superiores a 4 smmlv)

CRECIMIENTO EN COBERTURA: **120%**

AHORRO GENERADO A NUESTROS AFILIADOS

$2.614 MILLONES

1.215.000

Transacciones en otros sectores comerciales (Ej. educación, entretenimiento, restaurantes, entre otros)

AHORRO GENERADO A NUESTROS AFILIADOS

$13.124 MILLONES

$91.389 MILLONES

Ventas para establecimientos aliados

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Comunidad Compensar

- Fortalecimos la oferta de beneficios especialmente en las categorías de almacenes de cadena, tenderos, droguerías, entretenimiento, educación formal y no formal en diferentes ramas.
- Ampliamos nuestra cobertura en zonas de Bogotá como Suba, San Victorino, Usme y Engativá.

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Red Transaccional

Tarjetas Compensar, Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Valle y Secretaría de Integración Social:

3.888.589
PLÁSTICOS

$365.411
MILLONES CARGADOS EN

6.749.505
REGISTROS

$348.660
MILLONES EQUIVALENTES A

6.297.698
TRANSACCIONES

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Red de Tenderos

184

tenderos con convenio recibieron como medio de pago la tarjeta Compensar en sus establecimientos.

7.658	**$220**	CRECIMIENTO **30%**
TRANSACCIONES	MILLONES TRANSADOS	

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Agencia de viajes

ATENDIMOS MÁS DE

12.500 USUARIOS Y **100** EMPRESAS

con un portafolio de servicios especializados en turismo individual y empresarial, operado por Aviatur, en destinos nacionales e internacionales.

$4.700
MILLONES EN VENTAS

CRECIMIENTO

37% EN POBLACIÓN

57% EN VENTAS

1.485
asistentes a los Días de Turismo Compensar

CON VENTAS POR **$211** MILLONES

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Cajas sin Fronteras

A través de la red de servicios de bienestar más grande del país, conformada por 28 cajas de compensación ubicadas en 31 departamentos, beneficiamos a 10.433 usuarios, quienes tuvieron la oportunidad de disfrutar, con la misma categoría de afiliación de sus cajas de origen, servicios por un valor de **$992 millones** en las siguientes líneas:

Turismo
1.706 usuarios por un valor en servicios de **$806 millones**

Recreación y Deporte
8.203 usuarios por un valor en servicios de **$127 millones**

Capacitación y Formación
524 usuarios por un valor en servicios de **$59 millones**

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Cajas sin Fronteras

Cajas sin Fronteras

28 cajas de todo el país, unidas para extender su red de beneficios

En el ámbito empresarial, acompañamos planes de bienestar a nivel nacional, por un valor en servicios de **$ 791 millones.**

Frente financiero

CONVENIOS Y ALIANZAS - Seguros

Ampliamos la cobertura en protección y prevención de riesgos a más de **15.000** USUARIOS a través del programa de protección integral que incluye los siguientes seguros y aliados:

Seguros Empresariales

- Seguros Bolívar: Vida
- AIG: Cáncer Protegido
- Plan Canasta Familiar
- Hogar
- Educación Garantizada
- Aseguradora Solidaria de Colombia: Desempleo
- QBE: Vida
- Liberty Seguros: SOAT

Seguros Individuales

- MetLife: Exequial
- OLDMUTUAL: Planeación Financiera
- PrelegalAssist: Asistencia Jurídica
- Liberty Seguros: SOAT

Además, a través del convenio Compensar – Prelegal Assist atendimos sin costo más de **4.100** consultas de usuarios que requirieron asesoría legal preventiva.

Frente

PROYECTOS SOCIALES

Frente

PROYECTOS SOCIALES

Ahora somos más felices

Lo mejor de lo que hacemos

es para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes más vulnerables del país, entre ellos cerca de 600 jóvenes de tres localidades de Bogotá, que gracias al Programa Diente de León pasaron de recorrer las calles ayudando a sus familias en labores de reciclaje, a estudiar, pintar, jugar y reír a carcajadas.

En Proyectos Sociales demostramos que la sumatoria de esfuerzos y saberes es un medio poderoso para incidir positivamente en las comunidades más vulnerables del país, es así como a través de la participación en programas y estrategias que contribuyen a la prosperidad colectiva, hacemos tangible nuestro Propósito Superior.

Frente
PROYECTOS SOCIALES

Beneficiamos a cerca de

119.000 personas entre niños, adolescentes y adultos mayores, y estuvimos presentes en **30** municipios y

153 instituciones educativas de Bogotá y Cundinamarca, a través de tres líneas de acción:

Protección derechos de la niñez y adolescencia

Seguridad Alimentaria

Gestión sostenibilidad y acciones solidarias

Frente
PROYECTOS SOCIALES

- Gestionamos 9 proyectos sociales que abordaron problemáticas como: protección de los derechos de la niñez, trabajo infantil, deterioro medioambiental, paz y reconciliación, orientación vocacional y proyecto de vida, estilos de vida y hábitos saludables, con una inversión cercana a los $45.103 millones, de los cuales cerca de $1.890 millones fueron recursos diferentes al 4%.
- Trabajamos de la mano con 13 entidades aliadas: Secretaría de Integración Social Distrital, Fundación Codensa - Emgesa, Gobernación de Cundinamarca (Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno), Alcaldía local de La Candelaria, Centro de Memoria Histórica, Fundación PepsiCo Colombia, Fundación Arturo y Enrica Sesana, Fundación Niño Jesús, Asociación Esperanza y Vida, Apensar y Red Prodepaz.

Municipios impactados

Guardianes del Ambiente	24
Trata de Personas	4
Aliméntate y Actívate	1
Comedores, Educando con Energía, Diente de León, Monumento Sonoro	1

TOTAL poblaciones **30**

- Continuamos con la ejecución de los proyectos: Erradicación del Trabajo Infantil, Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes ESCNNA, Educando con Energía, Fundadores de Vida, Comedores Escolares (Componente pedagógico) y Centro de Desarrollo Infantil. Además, iniciamos la operación de los convenios: Guardianes del Ambiente, Monumento Sonoro, Jóvenes Bogotá Humana y Aliméntate y Actívate.

Frente
PROYECTOS SOCIALES

PROMOCIÓN DE DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

- Promovimos los derechos de los niños y adolescentes mediante los programas: Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, Prevención de la Trata de Personas con Fines de Explotación Sexual, Guardianes del Ambiente, Monumento Sonoro por la Memoria, Jóvenes Bogotá Humana y Educando con Energía, por medio de la generación de entornos protectores con acciones de concientización y capacitación para toda la comunidad corresponsable del cuidado de los mismos y del respeto de sus derechos. De igual manera, nuestras metodologías de intervención motivaron la reflexión, el liderazgo y la determinación de los beneficiarios sobre sus proyectos de vida para ser partícipes de su propio desarrollo.
- Continuamos con la formulación y fomento de proyectos que promueven el buen uso del tiempo libre e informan sobre derechos humanos y de la niñez, buscando erradicar flagelos que vulneren la vida personal de los infantes, como el trabajo infantil, la explotación y/o abuso sexual, y las afectaciones por el deterioro de nuestro medio ambiente. En ese orden, se establecieron convenios de asociación o cooperación con distintas entidades Departamentales, Distritales y Nacionales, con el fin de orientar acciones para ver crecer en Bogotá, Cundinamarca y toda Colombia, niños y niñas felices, con las habilidades sociales necesarias para afrontar la vida, tomar decisiones, elegir su futuro, cuidarse a sí mismos, al otro y al planeta, pero sobre todo para vivir en paz.

Frente

PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil

289

beneficiarios en
3 localidades de Bogotá

Colombia
Cundinamarca · Bogotá

Convenio: 12117 de 2015
Aliado: Secretaría Distrital de Integración Social

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil

Continuamos afianzando conocimientos y experiencia en prevención y erradicación del trabajo infantil, ratificando el compromiso de la Caja con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de 6 a 14 años, a través de la estrategia móvil PRINTI - Diente de León, diseñada por la Secretaría Distrital de Integración.

En este sentido, conforme a los parámetros de Foniñez y aplicando los lineamientos de la Jornada Escolar Complementaria, brindamos soporte pedagógico para optimizar la estrategia, a través de un modelo de atención novedoso que identifica las potencialidades de los niños y niñas, fortalece sus capacidades, contribuye con su desarrollo integral y favorece su inclusión y reconocimiento como sujetos de derechos.

Gracias a este trabajo conjunto, cerca de 2.400 menores fueron protegidos y alejados de este flagelo durante el año. La Secretaría de Integración Social ha atendido 1.856 niños y Compensar alcanzó a impactar cerca de 540 en 2015, abordando familias dedicadas al reciclaje, las cuales suelen vincular a sus hijos en su misma labor, lo que se constituye en una de las más preocupantes formas de trabajo infantil, por las condiciones a las que están expuestos los menores.

Es así como intervenimos las localidades de Kennedy, Santa Fe y Usaquén, a través de la gestión de acuerdos y espacios con líderes y autoridades locales, con una propuesta pedagógica artístico – lúdica que despertó el interés de niños, niñas y adolescentes. Además, realizamos una importante labor psicosocial para facilitar el proceso de corresponsabilidad de las familias y la comunidad en general aportando nuevas alternativas para que los hijos disfruten su tiempo libre ofreciéndoles otras posibilidades y alejándolos del trabajo infantil.

De esta manera, Compensar se declara defensor del bienestar para todas las personas, en especial para los niños más vulnerables, quienes gracias a su vinculación en estos programas sociales y a los espacios deportivos, recreativos, culturales y artísticos que les ofrece la Caja, pueden forjarse un futuro con mejores oportunidades.

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Prevención de la Trata de Personas con Fines de Explotación Sexual

Sumamos esfuerzos con la Gobernación de Cundinamarca para prevenir el tráfico de personas, la servidumbre y la esclavitud sexual, que afecta en su mayoría a mujeres y niñas. La estrategia de intervención, diseñada a partir de tres componentes: movilización y sanción social; asistencia técnica, y prevención, impactó a 611 estudiantes de 6 colegios y 1.518 personas entre servidores públicos y otros grupos de interés de los municipios de Silvania, Fusagasugá, Ricaurte y Girardot.

611 beneficiados directos

1.518 beneficiados indirectos

en **4 municipios** de Cundinamarca

Convenio: 096 de 2015
Aliado: Departamento de Cundinamarca

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Prevención de la Trata de Personas con Fines de Explotación Sexual

Bajo la modalidad de Jornada Escolar Complementaria los jóvenes participaron en procesos de formación de sus proyectos de vida con enfoque en liderazgo, a través de las artes escénicas. Como hitos importantes se destacan un taller experiencial en el teatro TECAL en La Candelaria y visita al Museo Nacional con la participación de 100 niños, además, el evento de cierre del proyecto realizado en el Teatro de Compensar, al que asistieron 200 personas entre estudiantes y padres de familia para disfrutar de 6 muestras escénicas y una jornada recreativa que incluyó actividades en nuestro Divertimento y en la bolera de la Sede Av. 68 en reconocimiento a su participación.

De igual manera, Compensar continúa trabajando en la mitigación de este flagelo en el corredor vial Bogotá – Girardot, adoptando en nuestros hoteles Lagomar El Peñón y Lagosol protocolos y procedimientos que hacen de nuestras instalaciones, un entorno seguro para los menores en contra de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).

Frente

PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Guardianes del Ambiente

Promovimos en alianza con la Secretaría de Educación Departamental, la apropiación de prácticas para el uso adecuado de los recursos naturales y el desarrollo sostenible en 56 instituciones educativas ubicadas en municipios con influencia en la cuenca del Río Bogotá.

Colombia
Cundinamarca · Bogotá

21.436 beneficiados

56 instituciones

24 municipios de Cundinamarca

Convenio: 141 de 2015
Aliado: Secretaría de Educación Departamental

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Guardianes del Ambiente

En la Jornada Escolar Complementaria, 21.436 estudiantes participaron en talleres encaminados a fortalecer diversas áreas del conocimiento, el aprovechamiento del tiempo libre, su capacidad creativa y habilidades propositivas, para formar un pensamiento crítico frente a las situaciones que están afectando los recursos naturales de su entorno.

La propuesta abordó dos ejes temáticos: uso eficiente de recursos y manejo adecuado de residuos. Como actividad de cierre se realizaron Ecojornadas en las cuales los estudiantes, que conformaron grupos semilleros, se convirtieron en multiplicadores de la experiencia, compartiendo con sus docentes y compañeros de preescolar hasta grado 11, buenas prácticas de conservación ambiental.

Frente

PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Monumento Sonoro por la Memoria

2

Colegios de Bogotá

1. Alemania Solidaria
2. Alemania Unificada

Colombia
Cundinamarca · Bogotá

Convenio: 12117 de 2015
Aliado: Secretaría Distrital de Integración Social

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Monumento Sonoro por la Memoria

Articulamos esfuerzos con el Centro Nacional de Memoria Histórica –CNMH- y la Organización Internacional para las Migraciones -OIM- para hacer del Monumento Sonoro por la Memoria una pieza pedagógica itinerante. En el marco de la Jornada Escolar Complementaria estudiantes de dos instituciones educativas del Distrito conformaron coros para concretar la producción musical de la obra. Con este proyecto buscamos desarrollar un modelo pedagógico de educación para la paz, en el cual docentes y facilitadores de procesos participativos con niños, niñas y adolescentes contaran con herramientas para abordar el conflicto armado y promover competencias de convivencia pacífica, que favorezcan acciones para garantizar los derechos de esta población.

De esta manera generamos opinión pública en torno a las víctimas de la violencia en Colombia, especialmente niños, niñas y adolescentes; promovimos la no repetición, avanzamos hacia el fin del reclutamiento de infantes para la guerra y nos unimos a la construcción de un país reconciliado y en paz.

Frente

PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Jóvenes Bogotá Humana

665

niños, niñas
y adolescentes beneficiados

Barrios
- Santa Bárbara
- Concordia
- Egipto
- Belén

Colombia
Cundinamarca · Bogotá

Convenio: 145 de 2014 (establecido en 2014 y ejecutado en 2015)
Aliado: Alcaldía Local de La Candelaria

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Jóvenes Bogotá Humana

Acompañamos a la Alcaldía Local de La Candelaria en la generación de un espacio que facilitará la apropiación del territorio local y conocimiento del centro histórico de nuestra ciudad para cerca de 665 niños, niñas y adolescentes, así como el disfrute de escenarios sociales, ambientales, culturales y la recuperación y construcción de saberes.

Las casas comunitarias ubicadas en los barrios La Concordia, Santa Bárbara, Egipto y Belén, así como el centro de servicios culturales y recreativos de la urbanización Nueva Santa Fe, fueron el escenario ideal para que los beneficiarios del proyecto fortalecieran su desarrollo integral, contribuyeran a la transformación y mejora de su entorno, y se convirtieran en ciudadanos activos y participativos. A través de una formación enfocada en valores establecieron contacto directo con la naturaleza y redes de interacción en su localidad para el sano aprovechamiento del tiempo libre.

Frente

PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Educando con energía

5.680
estudiantes

3.825
docentes y orientadores beneficiados

Colombia
Cundinamarca · Bogotá

Convenio: 259 de 2013
Aliados: Endesa Colombia, fundación de las empresas Codensa y Emgesa S.A

Frente
PROYECTOS SOCIALES - Promoción Derechos de la Niñez y la Adolescencia

Educando con energía

Continuamos con el programa de inversión social desarrollado en convenio con la Fundación de las empresas CODENSA Y EMGESA S.A, que mediante el desarrollo de habilidades socioemocionales, innovación, desarrollo sostenible y orientación vocacional y profesional, busca empoderar a estudiantes y docentes de 8 instituciones educativas públicas con herramientas que les permitan responder a las exigencias actuales del entorno laboral, social y ambiental.

5.680 jóvenes bogotanos de diferentes instituciones educativas distritales contaron con nuevas herramientas para encontrar su sentido de vida, teniendo en cuenta entre otros aspectos, la realidad productiva del país y el desarrollo de habilidades sociales y emocionales.

Paralelamente, 3.825 docentes y orientadores de las instituciones en las que se desarrolló el programa, encontraron mediante actividades con énfasis en el componente de desarrollo sostenible e innovación, instrumentos para apoyar a los estudiantes en el proceso de orientación vocacional y profesional, y habilidades socioemocionales, despertando su curiosidad y motivándolos a ir más allá, ser más proactivos y encontrar soluciones diferentes y creativas a los problemas que encuentran día a día.

Así mismo, en el marco de la alianza se realizó el primer Foro de Habilidades para la Vida “Perspectivas para la construcción del proyecto de vida de los jóvenes en Colombia”, que además de la Fundación Endesa y Compensar, contó con el apoyo de la Fundación Corona, el Departamento para la Prosperidad Social, el Departamento Nacional de Planeación, los Ministerios de Educación y Trabajo y la Secretaría de Educación Distrital. Dicho evento, fomentó el análisis de diferentes iniciativas realizadas desde el sector privado y público respecto al sentido de vida de los jóvenes y la articulación de procesos de orientación y formación con la realidad laboral, social y productiva de Colombia.

Frente

PROYECTOS SOCIALES -Seguridad Alimentaria (componente pedagógico)

80
Comedores Escolares

87.777
estudiantes en 18 localidades

Convenios: 3500 de 2014 y 1825 de 2015
Aliado: Secretaría de Educación Distrital

82 colegios con el programa de comida caliente transportada en convenio con la Secretaría de Educación.
19 localidades

Aliméntate y Actívate

309
niños y niñas beneficiados

Convenio: 197 de 2015
Aliado: Fundación Pepsico

Frente

PROYECTOS SOCIALES -Seguridad Alimentaria (componente pedagógico)

Comedores Escolares

Continuamos trabajando junto con la Secretaría de Educación Distrital en los avances sobre alimentación escolar de Bogotá, consolidando la formación integral para que los niños, niñas y jóvenes relacionen frente a este tema el saber y el ser, empoderándose como sujetos críticos e imaginativos, transformadores de una realidad social. Para ello, pusimos en marcha, en 80 instituciones educativas distritales, una estrategia pedagógica que benefició a 87.777 personas, mejorando las prácticas de alimentación, nutrición, higiene y actividad física en los colegios oficiales, a través de un proceso de reflexión, acción y participación basado en la Pedagogía Crítica de Freire y en la Investigación Acción Participativa de Orlando Fals Borda, tomando en cuenta la perspectiva del cuidado de sí, de los otros y del entorno como vínculo afectivo.

Adicionalmente, diseñamos e implementamos una metodología evaluativa de corte cualitativo, como mecanismo orientador del proceso pedagógico identificando sentido y significación de la experiencia de aprendizaje.

La gestión adelantada por Compensar en el programa de alimentación escolar del Distrito demuestra que mediante alianzas público-privadas y con el concurso de la comunidad, logramos el progreso colectivo como sociedad.

Aliméntate y Actívate

Contribuimos junto con la Fundación Pepsico a la incorporación de hábitos de vida saludables en los niños, niñas y adolescentes de los colegios San Ramón y Bicentenario en el municipio de Funza - Cundinamarca, mediante el desarrollo de una estrategia que involucró procesos pedagógicos, actividad física e intervención social.

Los 309 beneficiarios del programa fueron evaluados nutricionalmente, a través de la toma de medidas antropométricas (peso y talla), identificando en ellos su estado o riesgo nutricional, en búsqueda de acciones para impactar positivamente su salud y evitar su malnutrición, ya sea por exceso o déficit (bajo peso, sobrepeso y obesidad). Posteriormente, iniciamos con la comunidad educativa y las familias, actividades pedagógicas de alimentación saludable, prácticas adecuadas para el consumo de alimentos, higiene en la manipulación de alimentos y lavado de manos, así como la creación de espacios para la actividad física, el deporte y la recreación, aspectos fundamentales en el mantenimiento de la salud.

Frente

PROYECTOS SOCIALES -Gestión de Sostenibilidad y Acciones Solidarias

Nuestro sueño por transformar comunidad dio origen hace varios años a la Red de Solidaridad, a través de la cual canalizamos acciones y unimos experiencias, fortalezas y esfuerzos para impactar positivamente a los beneficiarios de la Asociación Esperanza y Vida, la Asociación de Amigos de Compensar - Apensar, y la Fundación Niño Jesús.

Asociación Esperanza y Vida:

Su foco de acción principal es la ayuda solidaria a colaboradores de Compensar que afronten alguna calami dad doméstica, necesidad o situación de extrema urgencia.

Asociación de Amigos de Compensar - APENSAR:

Conformada en el 2003 por un equipo interdisciplinario de exfuncionarios, orienta su accionar a programas de carácter social dirigidos, principalmente a la primera infancia. Su obra bandera es el Centro de Desarrollo Infantil, una construcción de 773 m2, en donde 170 niños y niñas de Altos de Cazucá, reciben cuidado y formación integral.

Fundación Niño Jesús:

Entidad sin ánimo de lucro que desde 1961 trabaja por la protección de la niñez y la familia en Bogotá y otras regiones, diseñando, administrando y operando programas sociales de alto impacto que fomentan la capacidad humana y contribuyen al desarrollo integral para una mejor calidad de vida. Sus acciones se concentran en niños y adultos mayores de escasos recursos, prioritariamente.

Frente
PROYECTOS SOCIALES -Gestión de Sostenibilidad y Acciones Solidarias

Red de Solidaridad

En Compensar, desde el frente de Proyectos Sociales, coordinamos esta red de trabajo, logrando la movilización de recursos con empresas afiladas a la Caja, proveedores, colaboradores, aliados estratégicos y héroes anónimos, en torno a diferentes causas que durante el 2015 tuvieron los siguientes logros:

- Recaudamos $220.115.000 representados en aportes económicos y donaciones en especie, mediante la realización del IV Torneo de Golf y la V Campaña de Navidad.
- Llevamos a través de la Fundación Niño Jesús, servicios y beneficios a 200 adultos mayores del Programa Fundadores de Vida, en Engativá.
- Brindamos cuidado y formación integral a 170 niños y niñas menores de 5 años en condición de vulnerabilidad, a través del Centro de Desarrollo Infantil de Apensar, ubicado en Altos de Cazucá, Comuna 4 de Soacha.
- Dimos a través de la Asociación Esperanza y Vida, apoyo económico y orientación de tipo social a 744 colaboradores de Compensar.
- Recaudamos $29.595.000 entre los colaboradores de Compensar para celebrar una Navidad a la altura de los sueños de 1.483 niños, niñas y adultos mayores de Ciudad Bolívar, Usme y Altos de Cazucá.
- Cerramos el año con 2.941 colaboradores aportantes a los diferentes programas de la Red de Solidaridad, recaudando un total de $172.733.301.

Ingresos por ciclos

Frente
PROYECTOS SOCIALES

Ingresos por ciclo y % de participación

Cifras en millones de $

Los ciclos de Afiliación Corporativa y Subsidio, y el frente de Proyectos Sociales no reportan ingresos por la naturaleza de sus negocios.

Procesos transversales

Procesos transversales

ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes encuentran en nosotros un aliado estratégico para la consecución de sus objetivos organizacionales, mediante el desarrollo y bienestar de sus trabajadores y familias.

Acompañamos a nuestros afiliados y usuarios en su experiencia de servicio en Compensar, a través de procesos de capacitación, asesoría y seguimiento que nos permiten acercamos y conocer sus necesidades y expectativas para construir propuestas que los hagan sentir únicos.

Procesos transversales

ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE

- Realizamos 11.980 jornadas de capacitación sobre el portafolio de servicios de Compensar y actualización en seguridad social en Colombia, con un incremento del 21% frente al año anterior.
- Asesoramos la construcción de 1.010 Planes de Bienestar y Desarrollo para empresas afiliadas, favoreciendo la apropiación de la cultura, el sentido de pertenencia y el clima laboral en dichas organizaciones.
- Acompañamos a 9.333 empresas a través de un asesor asignado a cada una de ellas, fortaleciendo nuestra relación con los directivos y gerentes de Talento Humano, al apalancar sus estrategias organizacionales y facilitar experiencias de servicio exitosas para sus trabajadores, mediante el diseño y ejecución de planes de Bienestar y Desarrollo, promoviendo además el conocimiento de los servicios de la caja.
- Avanzamos en la implementación de una estrategia de relacionamiento enfocada en profundizar en el conocimiento de las empresas y en la relación con sus actores clave, con miras a crear propuestas que respondan cada vez más a sus necesidades y expectativas, aumentando la satisfacción, todo ello a través de un equipo de asesores consultores, en capacidad de construir estrategias de alto impacto soportados en los ciclos y procesos de nuestra organización.
- Definimos nueva segmentación de empresas basada en un cuidadoso análisis, para brindar mejor acompañamiento, según las necesidades de nuestros clientes.
- Migramos la información de 1.100 empresas al CRM y recopilamos información relevante de otros 640 clientes individuales, para realizar una gestión del conocimiento más acertada.
- Capacitamos a la totalidad del equipo de Acompañamiento al Cliente sobre el registro de información, para la segunda fase del CRM.
- Redefinimos los perfiles de consultor con la ayuda de un equipo de trabajo interno acompañado por Talento Humano, generando una línea base.

Procesos transversales

CENTRO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes buscan vivir experiencias excepcionales de servicio, que permanezcan en su mente y su corazón.

Constituimos el Centro de Experiencia de Cliente como un nuevo proceso de la Caja, estructurado con el fin de focalizarse en la emoción y experiencia del cliente en su interacción con nuestros servicios. En tal sentido, y dado que las emociones no pueden copiarse, en cambio los productos sí, asesoramos a la organización en las mejores prácticas de servicio; evaluamos y obtuvimos retroalimentación del cliente; y planteamos soluciones transversales, fundamentados en 3 ejes estratégicos: resolutividad, simplicidad y mejor costo – beneficio.

Procesos transversales

CENTRO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

Resolutividad: cumplir lo que se promete, hacer seguimiento y tomar el caso del cliente como propio.

Simplicidad: disminuir contactos, minimizar papeleo, usar un lenguaje claro y sencillo, y evitar reprocesos.

Mejor costo – beneficio: incrementar el uso de medios no presenciales y desarrollar actividades que garanticen la coherencia entre los resultados de la organizaciòn y la satisfacción del cliente.

Este esquema de relación con los clientes asegura el conocimiento como base para la toma de decisiones estratégicas y de negocio; la disminución de los desplazamientos y/o contactos de los afiliados en los diferentes canales de atención; la apropiación de la cultura de servicio a través de la profesionalización de los colaboradores; y el involucramiento de toda la organización en la responsabilidad de redefinir la experiencia de cliente.

El proceso de estructuración Incluyó:

- Inmersión de cliente durante 6 meses para identificar cómo sería la experiencia ideal en los servicios de Subsidio, Vivienda, Recreación, Turismo, Educación, Deportes, Cultura, Eventos, Alimentos, Crédito y Salud, cuyo resultado fue la definición de los principales elementos funcionales y emocionales a tener en cuenta.
- Elaboración del estudio etnográfico “Rutas Emocionales” para identificar la realidad de la organización frente a la experiencia de cliente.
- Diseño de 12 ciclos de servicio con visión de cliente, asegurando el cierre de brechas entre el ideal del cliente y la realidad de la organización.
- Definición del indicador de experiencia de cliente, para medir la propuesta de valor completa de la organización de cara al usuario, incluyendo el uso del producto o servicio y todas las interacciones antes y después del proceso de compra. Este indicador tiene tres componentes: esfuerzo con la marca, esfuerzo con el producto y esfuerzo con el servicio.
- Identificación de necesidades en cuanto a desarrollos tecnológicos y ajustes de procedimientos para cerrar la brecha de cada ciclo de servicio de cara al cliente.

Procesos transversales

CENTRO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

Los principales resultados de este primer año de gestión fueron:

- Elaboramos la política de servicio y guía de comportamiento definiendo como promesa de servicio organizacional: "Ofrecer experiencias excepcionales que permanezcan en la mente y el corazón de los clientes para ser la primera opción en el desarrollo y prestación de soluciones de bienestar". Además realizamos el lanzamiento de la misma a nivel directivo y el posterior despliegue a todos los colaboradores.

- Avanzamos en la movilización de una cultura de servicio organizacional a través de la creación y consolidación de un grupo de "Embajadores de Servicio Inteligente", que cerró el año con 90 integrantes, quienes fueron nombrados por cada equipo de trabajo por ser ejemplo de compromiso, resolutividad y pasión por el servicio.

- Desarrollamos 28 pruebas de experiencia en 10 ciclos de negocio, abordando a 2.162 usuarios, para conocer su percepción de los servicios.

- Definimos junto con el proceso de Talento Humano, las responsabilidades en servicio por niveles de cargo y validamos las competencias organizaciones relacionadas con servicio innovador. De otro lado, desarrollamos una malla curricular para los diferentes cargos, implementando una carrera en servicio en la Universidad Corporativa Compensar, que permita la profesionalización de los colaboradores en dicho tema.

- Apalancamos con el proceso de Comunicaciones la cultura del servicio al interior de la organización a través de estrategias disruptivas, democráticas y experimentales.

- Obtuvimos un puntaje corporativo de 83.4 en la medición de experiencia de cliente, lo que equivale al 96.2% de cumplimiento con respecto a la meta propuesta.

- Gestionamos la respuesta a 196.770 Opiniones y Sugerencias, de toda la organización, con una oportunidad de 89% (no superior a 5 días calendario) y una calificación de 92 en calidad de respuesta.

Procesos transversales

MERCADEAR E INNOVAR

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes se benefician con productos y servicios acordes a sus necesidades y expectativas. Con este objetivo aplicamos diversas herramientas y metodologías para el conocimiento del cliente apoyando a la organización en la generación de información clave.

Procesos transversales

MERCADEAR E INNOVAR

Medición de Satisfacción de Cliente

Incluimos en nuestra encuesta de satisfacción una batería de preguntas encaminadas a medir el esfuerzo cognitivo, emocional y de tiempo de los usuarios, lo cual promediado con la satisfacción nos proporciona un indicador de experiencia global.

En la búsqueda por acercarnos cada vez más a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, habilitamos un portal interactivo para la consulta de los estudios de satisfacción por parte de los negocios, lo cual agiliza la toma de decisiones y acciones de mejora. En relación a cliente incógnito la medición involucró nuevas variables relacionadas con el Modelo de Experiencia de Servicio; de igual forma, mejoramos esta evaluación auditando el 100% de los momentos de verdad de contacto con el cliente.

Procesos transversales

MERCADEAR E INNOVAR Medición de Satisfacción de cliente

Los resultados fueron:

Ciclos	Satisfacción	Cumplimiento	Experiencia	Cumplimiento
Afiliación corporativa	78.9%	95.6%	77.9%	93.5%
Alimentos	86.6%	102.0%	87.2%	97.5%
Alojamiento	85.8%	98.3%	86.2%	95.5%
Convenios y Alianzas	84.5%	92.2%	84.3%	98.5%
Recreación, Educación y Deporte	84.0%	95.4%	83.0%	92.8%
Eventos	85.3%	100.5%	85.8%	104.2%
Subsidio	85.9%	95.5%	86.7%	95.1%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	76.1%	95.4%	79.1%	97.8%
Servicios Financieros	80.5%	99.3%	84.1%	97.3%
Operador de Información	83.2%	94.9%	82.1%	93.6%
Administrar Proyectos Sociales	82.5%	94.3%	NA	NA
Prestación de Servicios de Salud	82.0%	95.2%	81.2%	93.4%
COMPENSAR	**83.0%**	**98.5%**	**83.4%**	**96.2%**

Cliente incógnito

Ciclo de Negocio	% cumplimiento 2015 sobre una meta del 100%
Afiliación corporativa	91%
Alimentos	91%
Alojamiento	96%
Eventos	96%
Gestionar Convenios y Alianzas	93%
Recreación, Educación y Deporte	95%
Salud	96%
Servicios Financieros	93%
Operador de Información	95%
Subsidio	92%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	92%
Total general	**95%**

Procesos transversales

MERCADEAR E INNOVAR

Conocimiento de cliente

Con el objetivo de entender cada vez mejor quiénes son nuestros clientes, identificar cuál es su comportamiento y cómo es su relación con nosotros y así poder sorprenderlos y generar mayor valor, el proceso de Mercadear e Innovar cuenta con el área de conocimiento de cliente individual y empresarial, que se encarga de realizar diferentes estudios e investigaciones, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas que van desde la entrevista y la etnografía hasta la minería de datos y la analítica predictiva, cerrando el año con cerca de 200 investigaciones de este tipo.

- A nivel individual realizamos más de 130 estudios, entre los que se encuentran 89 perfilamientos de usuarios, 19 potenciales de mercado, 7 estudios especiales y 15 etnografías, tanto de experiencia de usuario como de cultura en zonas urbanas y rurales.

- Además, diseñamos un nuevo instrumento para el desarrollo del bienestar en las empresas afiliadas, llamado Índice de Felicidad, del cual realizamos 12 estudios, para facilitar a los equipos de gestión humana la implementación de acciones que promuevan la felicidad de los trabajadores y sus familias. Así mismo, aplicamos este conocimiento en la creación de productos y servicios, el mejoramiento de las experiencias de cliente, la proyección de sedes y la focalización de actividades de mercadeo, entre otras.

- A nivel empresarial, sectorizamos las empresas afiliadas, lo cual permite dirigir de una mejor manera las estrategias de relacionamiento por características afines y dinámica de los mercados, construyendo con ello modelos predictivos.

Innovación

- Desarrollamos 23 productos y servicios nuevos, especialmente en los ciclos de Salud, Alimentos, Financiero, Convenios y Alianzas, y Recreación, Educación y Deporte, beneficiando 70.310 personas.

- Creamos nuevos portafolios dirigidos a poblaciones específicas o con características particulares, entre ellas, servicio doméstico, adulto mayor, primera infancia y adolescentes, generando mayor satisfacción y mejores beneficios para nuestros usuarios.

- Implementamos la metodología de “Innovación con Sentido” en la construcción de nuestros planes de mercadeo, utilizando técnicas de ideación para proponer mejoras en servicios, productos y procesos, aplicables en la cotidianidad de manera sencilla y práctica.

Con este enfoque, los negocios de Crédito y Recreación, Educación y Deporte generaron prototipos orientados a mejorar sus coberturas, entre ellos: colocación de créditos en categoría A y ampliación de cupos en natación. Además, ajustaron elementos del servicio para garantizar una experiencia de cliente diferente en el caso de crédito, habilitando el desembolso y luego la legalización.

Para que este modelo sea exitoso es necesario un cambio cultural al interior de la organización, convirtiendo la innovación en un proceso permanente que permita la exploración y encuentre incluso en el error una oportunidad de aprender y avanzar. Para ello, 50 colaboradores fueron certificados en la estructura general de este enfoque de innovación e involucramos 200 más en la generación de soluciones que permitirán nuevas aproximaciones en servicios, productos y canales de atención, entre otros momentos de contacto con el cliente.

Procesos transversales

COMUNICACIONES

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes necesitan mantenerse informados sobre los servicios de Compensar, a través de diferentes medios que de forma clara y creativa les motiven a disfrutar todos nuestros beneficios.

Procesos transversales

COMUNICACIONES

Marca y comunicación corporativa

- Movilizamos la defensa del papel de las cajas de compensación familiar a través de la campaña “Lo que ves…lo que es”, para evidenciar su impacto social y desmitificar falsas percepciones que por desconocimiento desvirtúan el aporte real de un sistema solidario e incluyente cuya esencia va mucho más allá de lo que se ve.

- Apalancamos el posicionamiento de Compensar y su reputación corporativa mediante la participación de la marca en eventos afines a nuestros principios y valores institucionales: ferias internas y externas; foros empresariales y actividades deportivas y formativas, entre las que se destacan: Foro de Responsabilidad Social Fundación Club El Nogal, Encuentro de Líderes para Líderes, Foro de Presidentes, Foro de Líderes Empresariales, Foro Pacto Global Capítulo Colombia, Foros El Espectador y Carrera Allianz 15 K.

- Movilizamos mediante diversas acciones y medios, la convocatoria a nuestras ferias de: vivienda, automóvil, días de crédito, días de turismo y rueda de negocios, entre otras, logrando la participación de cerca de 60.000 personas, quienes disfrutaron de beneficios y descuentos pensados exclusivamente para nuestros afiliados.

- Gestionamos más de 1.000 solicitudes de señalización y formatos, en atención a las necesidades de los ciclos de negocio y procesos.

Procesos transversales

COMUNICACIONES

Comunicación publicitaria

- Creamos, diseñamos y ejecutamos más de 74 estrategias de comunicación y cerca de 4.500 medios entre impresos, audiovisuales, virtuales y activaciones, entre otros, para promocionar nuestro portafolio de productos y servicios en los diferentes grupos de interés, a través de canales masivos y segmentados, apalancando con ello los objetivos y resultados de la organización.

- Diversificamos nuestra presencia en medios realizando estrategias 360° con la siguiente participación: digital 40%, radio 17%, institucional 12%, prensa y revistas 9%, televisión 8%, acciones BTL 7%, publicidad exterior 5%, cine 1% y alternativos 1%. Esto evidencia además de nuestro interés por acercarnos a diferentes audiencias según perfiles y afinidades, la evolución hacia una comunicación de contenidos relevantes con foco en lo digital, a tono con las tendencias, expectativas y necesidades de nuestros usuarios.

- Optimizamos los recursos disponibles para la comunicación y promoción de nuestros servicios, obteniendo ahorros hasta por $2.120 millones.

Procesos transversales

COMUNICACIONES

Medios institucionales

- Distribuimos 748.946 paquetes informativos a nuestras empresas afiliadas para mantener al día a sus trabajadores sobre los beneficios y las novedades mensuales de Compensar.

- Distribuimos 149.099 plegables con información relevante y segmentada para empleados del servicio doméstico.

- Enviamos 11.426.016 correos electrónicos con el boletín virtual “Noticias Compensar”, medio que cada 15 días actualiza a los afiliados que nos han dado el permiso para recibir dicha información.

- Instalamos 24 nuevas carteleras digitales en empresas y 10 en nuestras sedes consolidando un total de 150. A través de este medio enviamos a trabajadores y usuarios información de interés general sobre los servicios de Compensar e información interna que desean transmitir a sus funcionarios las compañías en donde tenemos habilitado este canal.

- Entregamos 450.000 ejemplares de la Revista Compensar con información relevante de caja de compensación, salud y otros temas de interés para empresarios y trabajadores. Así mismo, lanzamos la versión digital de dicho medio para ampliar su cobertura y facilitar el acceso a la información por parte de nuestros usuarios.

Procesos transversales

COMUNICACIONES

Comunicación interna

- Fortalecimos nuestros valores empresariales, el conocimiento organizacional, la cultura y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores mediante 6 estrategias de comunicación interna y 614 medios, apoyando los objetivos estratégicos de Compensar y respondiendo al plan estratégico de Talento Humano.

- Habilitamos a través de nuestros medios internos espacios de comunicación y participación para los colaboradores. En el Noticiero Comarca reunimos una vez al mes los principales acontecimientos e historias organizacionales. Por medio de nuestra red interna, que se publica 2 veces por semana en la plataforma de Intranet contamos las noticias y actividades más importantes. En Chusco este Blog, publicamos las reflexiones de nuestro Director, así como columnas de opinión escritas por directivos y colaboradores en general sobre temas de interés, además ofrece la posibilidad de compartir comentarios y construir conocimiento. Por último, a mediados del 2015, junto con el proceso de Canales de Atención realizamos el lanzamiento de Yammer, nuestra red social corporativa, una novedosa manera de conectarse e interactuar organizacionalmente.

- Obtuvimos en nuestras diferentes evaluaciones los siguientes porcentajes de cumplimiento: reputación corporativa 98.16%, medios institucionales 90.8%, medios internos 99.6% y campañas 98.7%. Dichas mediciones nos permitieron compararnos con los estándares Latinoamericanos e identificar fortalezas y oportunidades de mejora para realizar una gestión cada vez más efectiva y eficiente.

Procesos transversales

CANALES DE ATENCIÓN

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes quieren acceder fácilmente a nuestros servicios y establecer conexiones efectivas en doble vía.

TOTAL ATENCIONES EN LOS 3 CANALES

81.468.729

CRECIMIENTO

28%

VIRTUAL

51.604.922 ATENCIONES

63% DE PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE CANALES

CRECIMIENTO 48%

PRESENCIAL

16.599.899 ATENCIONES

20% DE PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE CANALES

VARIACIÓN -2%

TELEFÓNICO

13.263.908 ATENCIONES

16% DE PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE CANALES

CRECIMIENTO 11%

22 PUNTOS DE ATENCIÓN INTEGRAL – PAI, EN SEDES PROPIAS

10 EN EMPRESAS O CONVENIOS

Procesos transversales

CANALES DE ATENCIÓN

- Incrementamos el número de atenciones del canal virtual en un 48% y disminuimos las del canal presencial en un 2%, lo que evidencia los esfuerzos por migrar la atención a plataformas digitales que faciliten el acceso a los diferentes servicios y disminuyan los desplazamientos a nuestros usuarios.

- Registramos una alta utilización de los 3 canales, siendo el virtual el de mayor uso en los frentes de Bienestar y Salud con 22.322.826 y 28.417.269 atenciones respectivamente. Por su parte, en el frente Financiero el canal telefónico registró el mayor número de atenciones, alcanzando una cifra de 1.799.853.

- Llegamos a 51.604.922 atenciones a través de nuestro canal virtual, siendo Transacciones en Línea el medio bandera con 62% de participación y 31.785.671 actividades. En segundo lugar estuvo la página web la cual registró 16.340.883 atenciones (32%) y por último los mensajes de texto con un 7% y 3.389.329 actividades.

- Fortalecimos la interacción con nuestros usuarios a través de las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) alcanzando un total de 80.520 seguidores.

- Atendimos 86.307 usuarios a través de nuestro Chat Virtual resolviendo en línea sus inquietudes y requerimientos.

Procesos transversales

CANALES DE ATENCIÓN

- Logramos un total de 3.931.340 actividades a través de los Módulos de Autoservicio que corresponden al 25% de nuestras atenciones en el canal presencial, logrando así mejorar la satisfacción de los usuarios al disminuir tiempos de atención, obteniendo también beneficios para la Caja, al reducir en un 60% el costo de estas actividades.

- Desarrollamos 325 jornadas para la apropiación de los Derechos y Deberes en diferentes audiencias, llegando en forma presencial a 34.256 usuarios de salud y 7.642 afiliados a la Caja de Compensación.

Procesos transversales
INFRAESTRUCTURA

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes disfrutan junto con su familia y amigos, espacios a la altura de sus sueños, innovadores, incluyentes y respetuosos del medio ambiente.

Adecuamos y remodelamos la infraestructura en las siguientes áreas de servicio:

Laboratorio Clínico Méderi

Adecuamos 390 m2 en el Hospital Universitario Mayor “Mederi”, para el uso de un nuevo laboratorio clínico.

Hotel Lagosol

Construimos 3 módulos flexibles con 24 habitaciones, sumando así 136 en total en el hotel.

Hotel Lagomar

Remodelamos 58 habitaciones. La intervención incluyó nuevos baños y aires acondicionados, desde un concepto más sostenible, aprovechando la iluminación natural de los corredores, la energía solar para el calentamiento de agua y mejorando el confort térmico a través de muros verdes. Con este mismo criterio construimos 12 nuevas habitaciones llegando a 173 en todo el hotel. Además, generamos amplios espacios para el tránsito de los usuarios, entre ellos, una terraza verde a la que se puede llegar a través de ascensor, mejorando así la accesibilidad para conectar este nuevo espacio de recreación pasiva con la piscina terraza.

De igual forma, ampliamos la oferta de servicios con la construcción de una bolera totalmente automatizada con capacidad de 8 líneas.

Procesos transversales
INFRAESTRUCTURA

Cajicá

Ampliamos la zona de parqueaderos, aumentando su capacidad en 70 nuevos cupos, construimos una nueva cancha múltiple, dos canchas de tenis y un nuevo parque infantil.

Hospital Universitario El Bosque

Iniciamos, en agosto la construcción de una nueva infraestructura clínica para la ciudad, en asocio con la Universidad El Bosque. La obra, proyectada para terminar en el 2018, incluye aproximadamente 49.600 m2 en un edificio de 15 pisos y dos sótanos, con capacidad para 266 camas entre hospitalización y UCI y 9 salas de cirugía, entre otros servicios.

Procesos transversales

TECNOLOGÍA

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes encuentran en la tecnología soluciones que facilitan su interacción con nosotros de forma segura, desde cualquier lugar.

Diseñamos, implementamos y administramos los sistemas utilizados para el manejo de datos e información de toda la entidad, facilitando el acceso y mejorando la comodidad con la que nuestros usuarios realizan sus transacciones.

- Desarrollamos dos nuevos portales web, para la línea de Deportes y para el Plan Complementario Especial, junto con mayores transacciones a través de módulos de autoservicio y el portal Transar.
- Incorporamos nuevos medios de pago de forma segura, fortaleciendo la red de recaudo para brindar a nuestros usuarios diferentes canales de transaccionalidad.
- Implementamos una plataforma de seguridad de última generación (Firewall Palo Alto Networks) que contribuyó a mejorar la capacidad para publicar servicios digitales y para responder a posibles ataques informáticos.
- Logramos, mediante la mejora sistemática de nuestras plataformas, reducir en un 31% la presencia de incidentes que afectan la disponibilidad de los sistemas, lo que redunda en mayor acceso y confiabilidad para que los afiliados realicen sus trámites.
- Desarrollamos nuestros sistemas de información para facilitar la automatización de los procesos de forma confiable y atender así las nuevas responsabilidades que se designen a la organización y los cambios en el marco regulatorio.

Procesos transversales

COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes se unen a nosotros como aliados y mediante la construcción de relaciones de largo plazo contribuyen al aseguramiento de la calidad de los productos y servicios que disfrutan nuestros usuarios.

Generamos redes articuladas con nuestros proveedores construyendo relaciones de mutuo beneficio contribuyendo al desarrollo del país a través de la generación de empleo y el crecimiento empresarial.

- Consolidamos una red de 4.189 proveedores a nivel nacional para apoyar la operación de nuestros servicios.
- Finalizamos el año con 143 inscritos en el Programa de Desarrollo de Proveedores.
- Certificamos, a través de ICONTEC, 15 proveedores y 56 se encuentran en proceso de implementación de ISO 9001:2008. Además, logramos la certificación de 1 en OSHAS 18001 (Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) y 5 están en proceso, 1 en ISO 27001 (Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información) y 1 en HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control para garantizar la inocuidad alimentaria). Adicionalmente, realizamos un diplomado en Seguridad y Salud en el trabajo con la participación de 13 proveedores, como también consultoría en la implementación de dicho sistema para 7.
- Realizamos 19 talleres en el programa cadena de valor, con una participación de 595 personas, en temas como: valores institucionales, seguridad vial, coaching en pedagogía infantil, respuesta a opiniones y sugerencias y producto no conforme, ciudadanía desde la normatividad, cultura del servicio organizacional, inducción a Compensar y desarrollo personal.
- Capacitamos 264 proveedores en inducción a riesgos laborales, 23 en planes de emergencia y aglomeración de público, 12 en normatividad de trabajo en alturas, 28 en manejo de productos y sustancias químicas, 13 en el Decreto 1072 de 2015, 30 en autocuidado, 22 en asesoría jurídica para riesgos laborales y 59 en acciones correctivas eficaces.
- Condecoramos 168 prestadores de servicios de salud y 211 proveedores de Caja como reconocimiento por sus 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años trabajando de la mano con nosotros.

Procesos transversales

RECONOCIMIENTOS, PREMIOS Y DISTINCIONES

Lo mejor de lo que hacemos

es para quienes confían en nosotros su bienestar y mejoran con ello su calidad de vida, siendo este el más importante reconocimiento a nuestra gestión.

Merco:

- Merco Empresas: Puesto No. 29 en el listado general de empresas.
- Merco Personas: Puesto No. 20 en el ranking general y Nº 1 en la categoría Cajas de Compensación Familiar.
- Merco Líderes: Puesto No. 52 otorgado a Néstor Rodríguez Ardila, director de Compensar, reconocido como uno de los mejores líderes del país.

merco

Diario Portafolio - Informe Especial Élite Empresarial:

- Empresas más recordadas de Colombia: puesto 50 entre 150.
- Compañías líderes en servicio, vistas desde las regiones: puesto 4 entre 163.
- Empresas más responsables social y ambientalmente: puesto 8 entre 131.
- Empresas más innovadoras del país: puesto 39 entre 139.

Revista Portafolio:

- Puesto No. 37 dentro de las 1.001 compañías del año en Colombia.

Procesos transversales

RECONOCIMIENTOS, PREMIOS Y DISTINCIONES

Revista Gerente:

- 100 marcas Gerente: Primer lugar de la categoría cajas de compensación familiar, en Top of Mind y Top of Heart con un 19% y 21.3% respectivamente.
- Puesto No. 40 entre las 500 empresas más grandes y exitosas.
- Alexandra Castellanos – Líder de Talento Humano de Compensar, entre los 100 Gerentes más exitosos de país.

Revista La Nota Económica:

- Puesto No. 38 dentro de las 300 empresas Platinum del país.
- Puesto No. 2 en la categoría de cajas de compensación familiar en la Edición Vademecum de Mercados 10.000 empresas.

Revista Dinero:

- Puesto No. 39 entre las 500 empresas más grandes del país.

Revista Semana:

- Puesto No. 40 entre las 100 empresas más grandes de Colombia.

Desarrollo Social Comunitario:

- Recibimos por parte de la Administración Municipal de Soacha el premio "Empleabilidad, y desarrollo social y cultural del Municipio", como reconocimiento a la contribución de Compensar en el desarrollo integral de la población a través del proyecto de vivienda Hogares Soacha, en especial en lo referente a: vivienda, desarrollo social y empleabilidad, así como por las intervenciones y articulaciones adicionales con programas municipales como: ludotecas, madres comunitarias y Jornada Escolar Complementaria para diferentes grupos poblacionales.

Gestión Ambiental

- Primer puesto a nivel distrital en programa de movilidad sostenible, reconocimiento otorgado por la Secretaría Distrital.
- Segundo puesto a nivel distrital en programa de Excelencia Ambiental Distrital PREAD y recertificación, para la Sede Calle 94, en Nivel 4 del Programa de Gestión Ambiental Empresarial, liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Las Sedes Calle 26 y Calle 42 recibieron certificación y aprobación Nivel 2 del Programa de Gestión Ambiental Empresarial, liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente.

Salud Ocupacional

- Reconocimiento a la trayectoria y constancia en el Concurso Empresa Libre de Influenza, por parte de la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.
- Medalla al mérito Cruz de Esmeralda por parte del Consejo Colombiano de Seguridad, por el cumplimiento de nuestros programas de seguridad, salud y ambiente.

Materialidad y concordancia con indicadores GRI

MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

Compartimos con nuestros grupos de interés los resultados más relevantes del 2015 en términos de gestión de la sostenibilidad, desde 3 dimensiones: económica, social y ambiental. Metodológicamente, el informe se realizó bajo los lineamientos presentados en la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI), con opción esencial de conformidad y como es habitual contó con la participación activa de todos los procesos y ciclos de negocio de la organización. No se efectuó verificación externa.

Nota: para cualquier inquietud o sugerencia acerca de este Informe, puede contactarse a través del siguiente correo:
sostenibilidad@compensar.com

MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

La materialidad, en términos de la gestión de la sostenibilidad, recoge los aspectos más relevantes tanto para Compensar como para sus grupos de interés; en este sentido, durante el 2015 continuamos trabajando en el desarrollo de los temas materiales definidos en los diálogos realizados en 2013 - 2014 con las audiencias priorizadas (Afiliados y Clientes, Entes de Control, Consejo Directivo, Proveedores y Colaboradores), así:

ASUNTOS RELEVANTES	INDICADORES GRI ASOCIADOS
Gestión adecuada de su imagen y reputación.	EC9, SO2, SO3, SO4, SO5, SO8, SO9, SO10, PR2, PR6, PR7, PR9, EN28 y EC8.
Gestión apropiada de las inversiones, la productividad y la competitividad de la organización.	EC1, EC4.
Transparencia y eficiencia en la administración de los recursos.	EC1, EC4, SO2, SO3, SO4, SO8.
Desarrollo de los proveedores	EC1, EC6.
Formación profesional y personal de sus colaboradores y su empleabilidad.	EC7, LA1, LA2, LA3, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, LA15.
Ejecución de programas de bienestar, salud ocupacional y seguridad industrial con los colaboradores.	EC3, EC5, LA5, LA6, LA7, LA8.
Ejecución de políticas y programas sociales de los gobiernos locales, especialmente los que promueven la re-distribución del ingreso, el bienestar y apoyo general en políticas públicas.	SO1, EC8, EC9.
Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país.	PR1, PR2, SO5.
Adecuada gestión ambiental (uso eficiente de recursos, residuos, vertimientos y protección de la biodiversidad).	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27 EN28, EN29, EN30.
Compromiso ambiental y su extensión a los grupos de interés pertinentes de acuerdo con su capacidad de poder e influencia.	EN14, EN26.
Calidad, seguridad y cobertura de los bienes y servicios que ofrece a la comunidad.	PR1, PR2, PR3, PR4, PR5, PR8.
Aporte en la defensa de los derechos humanos a través de toda su cadena de valor.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR10, HR11.

En este periodo de reporte no se desarrollaron nuevos diálogos de consulta sobre materialidad, tenemos contemplado realizarlos una vez concluya la nueva planeación organizacional en el marco del Plan Estratégico 2016, que entre otros, definirá los asuntos más relevantes para la organización.

MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

Gestión ética

En 1997 se constituyó el Comité de Ética que funciona hasta el día de hoy como una de las instancias de evaluación y consulta en temas éticos organizacionales. Dicho comité está compuesto por el Comité Directivo y el de Buen Gobierno.

El comportamiento esperado por parte de los integrantes de dicho Comité, está debidamente establecido en el Código de Conducta y de Buen Gobierno, en este se recoge e integran los lineamientos de las entidades de control nacionales que nos regulan: Superintendencia del Subsidio Familiar, Superintendencia Nacional de Salud, Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales –UGPP-, Superintendencia Financiera de Colombia y Contraloría General de la República.

La figura del Oficial de Ética actúa como representante y vocero de las inquietudes e incidentes reportados en materia de ética ante el Comité de Ética que se encarga de analizar y tomar decisiones en casos específicos para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y Buen Gobierno.

MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

Compromiso con iniciativas externas

Pacto Global

Por quinto año consecutivo, Compensar entrega su reporte de acuerdo con los compromisos adquiridos con el Global Compact desde su adhesión en 2011. En 2013, Compensar se vinculó a la Red Local del Global Compact en Colombia, en calidad de adheridos y con ello, selló el compromiso con cada uno de sus principios.

Gremios- Asociaciones- Corporaciones:

Compensar entiende la importancia de la interacción con los diferentes gremios del país, por ello hace parte de diversas asociaciones:

Creada en 1992 con el propósito de representar a las empresas privadas afiliadas que administran servicios de salud bajo las modalidades de empresas de medicina prepagada, entidades promotoras de salud de régimen contributivo, entidades promotoras de salud de régimen subsidiado y ambulancias prepagadas.

Corporación autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio y personería jurídica propios. Su objeto es fomentar la solidaridad y el progreso de las Cajas de Compensación Familiar y demás asociados.

Hoy en día están afiliadas 37 cajas de compensación familiar de todo el país y en su Junta Directiva se encuentran representantes de cajas de todas las regiones y tamaños.

MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

Gremios- Asociaciones - Corporaciones:

CISS
Conferencia Interamericana de Seguridad Social

Organismo internacional técnico y especializado de carácter permanente, que contribuye al desarrollo de la seguridad social en los países de América; de igual forma, coopera con las instituciones y administraciones de seguridad social y fomenta y orienta la capacitación de recursos humanos al servicio de la seguridad social.

issa | ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | AISS

Su principal objetivo es promover la seguridad social en el mundo a través del fomento de la excelencia en la administración de la seguridad social. Es sin duda, la principal institución internacional que reúne organismos e instituciones de seguridad social.

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CODESS

La Corporación para el desarrollo de la Seguridad Social CODESS, ofrece un amplio conocimiento, experiencia y especialización en todo lo relacionado con el sistema de Seguridad Social en Colombia. Su misión es “Contribuir a la generación de conocimiento y al fortalecimiento del Sistema de Seguridad y Protección Social”.

¡Las cuentas claras!

Dimensión económica

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Si bien el propósito de Compensar es ser parte de la transformación de la comunidad, al mismo tiempo es un determinante estratégico alcanzar y mantener la sostenibilidad económica, lo cual garantiza los recursos para contribuir más significativamente en la prosperidad colectiva a largo plazo, caracterizándonos por buscar la excelencia operacional y la gestión eficiente y responsable de los recursos que administramos.

De esta manera, y dentro de lo que la normatividad nos permite, hemos diversificado nuestros servicios para obtener ingresos de diferentes fuentes, minimizando la dependencia de los recursos provenientes de los aportes obligatorios.

Para lograr un adecuado equilibrio económico realizamos las siguientes acciones:

- Control presupuestal permanente.
- Gestión de riesgos con cobertura a toda la organización, con el objetivo de prevenir pérdidas.
- Integración de los diferentes modelos de gestión implementados en Compensar y gobierno del modelo de procesos a través del Comité SIG.
- Auditorías de control interno basadas en análisis de riesgos y de gestión.
- Auditorías internas del sistema de gestión basadas en la planificación, los requisitos implementados, la eficacia de los planes y las oportunidades de mejora desarrolladas.
- Auditorías externas permanentes por parte de los distintos entes de control y atención oportuna a sus observaciones.
- Compras al mejor precio del mercado, garantizando la administración de los inventarios y las devoluciones, adoptando prácticas integrales de gestión eficientes y eficaces, teniendo en cuenta los diversos modelos y requisitos aplicables.
- Gestión, a través de redes articuladas con nuestros proveedores, de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de la organización, promoviendo las mejores prácticas empresariales, contribuyendo a la prosperidad colectiva.
- Programas de desarrollo con proveedores, incluyendo aliados locales de las zonas donde se ubican nuestros hoteles dentro del marco de su sistema de gestión de sostenibilidad turística.
- Evaluación de la eficacia a través de la medición del indicador de ahorros en negociación con terceros y participación de los proveedores en capacitaciones y programas de desarrollo.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido

Descripción	2014	2015
Ingresos	$2.233.810.709.411	$2.606.440.870.445
Costos operativos	$1.355.087.168.760	$1.606.722.415.132
Salarios	$237.607.260.086	$276.710.624.257
Pagos a proveedores de capital	Por ser una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos	
Pagos a gobiernos	$17.711.974.531	$23.564.058.294
Inversiones en la comunidad	De acuerdo con la descripción del protocolo este indicador no aplica, dado que Compensar por ser caja de compensación no puede realizar ningún tipo de donación.	

Obligaciones a programas de beneficios sociales

En relación a la cobertura de obligaciones para programas de beneficios sociales, no tenemos a cargo pagos directos de pensiones, dado que la jurisdicción nacional obliga hacer los aportes correspondientes a través de los fondos autorizados.

Ayudas financieras de gobiernos

Igualmente, el gobierno no entrega a las cajas de compensación ningún incentivo, bonificación u otro tipo de ayuda financiera directa.

Presencia en el Mercado

Relación entre salarios

En Compensar el salario mínimo es igual al salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) de Colombia. En el 2015, el 7.90% del total de empleados, equivalente a 606 de nuestros colaboradores, tuvieron esta asignación mensual.

Proveedores locales

En la operación de Bogotá, alrededor del 70% de las compras fueron realizadas a proveedores locales. En el marco del convenio suscrito con la Secretaría de Educación local hemos desarrollado acciones para promover la economía popular con la vinculación de 9 proveedores a quienes se les realizaron pagos por $1.853.000.000.

Para la operación de Lagomar (en Girardot) y Lagosol (en Nilo), las compras a proveedores locales alcanzaron el 46% del valor total de las realizadas para estos hoteles.

Contratación local

Por ser caja de compensación, nuestra operación es regional. En este sentido, la contratación general y de altos directivos se realiza en Bogotá. En nuestros hoteles o en convenios específicos se contratan personas de las regiones o comunidades donde realizamos la operación, como en el caso de los Comedores Escolares y Jardines Sociales que administramos.

Impactos económicos indirectos

Impacto beneficio público

No desarrollamos infraestructura con un impacto superior al del ámbito de las operaciones de negocio.

Impactos económicos indirectos significativos

A través de alianza público-privada con la Secretaría de Educación Distrital desarrollamos el Programa de Comedores Escolares, con los siguientes logros:

- Generación de 778 empleos directos en las comunidades donde operan los comedores.
- Cerca de 800 empleos indirectos generados a través de proveedores que participan en la cadena de abastecimiento de la operación del convenio.
- Ampliamos a 7 el número de proveedores de economía local involucrados en el desarrollo del convenio, los cuales alcanzaron una facturación cercana a los $1.659 millones.

Dimensión ambiental

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Como organización comprometida con el ambiente, llevamos a cabo las operaciones de las diferentes unidades de negocio, promoviendo la responsabilidad ambiental entre nuestros diversos grupos de interés.

Las acciones fundamentales en las que basamos nuestra adecuada gestión ambiental fueron:

- Anticipación a los posibles requerimientos de la autoridad, mediante la realización de inspecciones verificando el cumplimiento normativo.
- Participación activa en programas como: Gestión Ambiental Empresarial, que busca llevar a las organizaciones a un estándar superior al normativo, además de recibir auditorías externas detectando oportunidades de mejora no evidenciadas desde la organización.
- Apoyo a las políticas ambientales gubernamentales.
- Vinculación voluntaria a programas liderados por las autoridades ambientales, entre ellos, Compras Verdes, Ciclo de Vida de Producto, Cálculo de Huella de Carbono y Movilidad Sostenible, apoyando el desarrollo de una adecuada gestión ambiental y de mejora continua.
- Alineación de actividades ambientales corporativas con los programas de sostenibilidad (dimensión ambiental) desarrollados en el marco del sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística Sello Ambiental Colombiano en nuestros hoteles.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Debido a nuestra gran diversidad de negocios y la extensión de los servicios a diferentes regiones del país, somos regulados por varias entidades. Concretamente, en materia ambiental, rendimos cuentas sobre nuestra gestión a: Secretaría Distrital de Ambiente, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Cormacarena, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Instituto Colombiano Agropecuario - ICA, Agencia Nacional de Licencias Ambientales, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, alcaldías municipales, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, secretarías de salud, hospitales locales, secretarías de integración social y de educación e Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia - IDEAM.

Algunos de los beneficios derivados de las acciones que realizamos en pro del medio ambiente fueron:

- Cumplimiento legal, lo cual garantiza a los usuarios la continuidad de los servicios que prestamos, y el control de impactos significativos.
- Mejoramiento de nuestra imagen corporativa en cuanto a responsabilidad social y ambiental, en los diversos grupos de interés.
- Acercamiento a diversos grupos de interés mediante el apoyo a sus programas de responsabilidad ambiental.
- Reconocimiento como referente organizacional en la implementación de buenas prácticas ambientales.
- Reducción del impacto medioambiental generado por la prestación de nuestros servicios.
- Contribución al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados, colaboradores y usuarios.
- Disminución de costos operacionales por consumo de recursos.
- Reducción de costos de mantenimiento en infraestructura.
- Posicionamiento como una empresa que trabaja en pro de la sostenibilidad y que visualiza el compromiso ambiental frente a los usuarios.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Para divulgar y extender nuestro compromiso medioambiental, hemos desarrollado diversas estrategias con algunos de los grupos de interés, así:

Organismos de control y otros

- Trámites, emisión de documentos, información, visitas, auditoría e involucramiento en programas que van más allá del cumplimiento normativo.
- Certificación en la norma de Sello Ambiental Colombiano y Sostenibilidad Turística.

Proveedores

- Programa con la Cabeza en la Tierra.
- Programa de Desarrollo de Proveedores.
- Posibilidad de vincularse al Programa de Gestión Ambiental Empresarial de manera gratuita.

Comunidades

- Actividades que vinculan a los usuarios y comunidades aledañas a las sedes, como: Día sin Carro, Caravanas de Bicicletas y campañas de recolección de residuos, entre otras.

Colaboradores

- Cumplimiento normativo a través de capacitaciones, acciones en puntos de trabajo, modificaciones de infraestructura, inspecciones, diagnósticos y asesorías.
- Generación de cultura ambiental mediante acciones desarrolladas desde el Programa con la Cabeza en la Tierra.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo de mitigar los impactos ambientales negativos y mantener aquellos con incidencia positiva, hemos implementado diversos programas para permear la cultura organizacional y así tornar sostenible la operación en todas las unidades de negocio. A continuación reportamos los principales resultados en esta dimensión:

Uso de Materiales

- Las compras de materias primas no renovables ascendieron a $139.567.021.918.
- En la bodega de salud gracias a la implementación del sistema de gestión de almacenes (WMS), contamos con datos de los movimientos en peso de las materias primas que se suministran para la operación, cifra que en el 2015 fue de 52.676 kg.
- Producir y Servir Alimentos no utilizó materias primas que pudieran afectar el medio ambiente, tales como: mariscos capturados en la naturaleza y de cría, aceite de palma, soja y carnes de especies en peligro. Tampoco usó recursos naturales para la conversión de productos o servicios, como minerales o madera.

Gestión de la Energía

Estamos comprometidos con el adecuado uso de energía, pues es una tarea fundamental en la conservación del planeta, en la medida que contribuye a la reducción de la huella de carbono corporativa y repercute directamente en el ahorro de agua en centrales hidroeléctricas, además de reducir los costos asociados de la Organización.

En este sentido, promovimos el ahorro de energía mediante:

- Implementación de mejoras de infraestructura y tecnología en nuestras sedes.
- Generación de campañas de cultura ambiental para los colaboradores.
- Desarrollo de programas de ahorro de energía en nuestros hoteles, que entre otras acciones, nos han permitido mantener la certificación en sostenibilidad turística y sello verde.

Consumo energético interno
Consumo total de energía por tipo de fuente

FUENTES NO RENOVABLES	UNIDAD	2015
GAS NATURAL	Giga Julios - GJ	59.299
ACPM		317
GASOLINA		571
GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)		4.380
FUENTES RENOVABLES	**UNIDAD**	**2015**
ENERGÍA HIDROELÉCTRICA	Giga Julios - GJ	56.446
TOTAL		**121.013**

	UNIDAD	2015
CONSUMO DE ELECTRICIDAD	kWh	15.679.364

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Intensidad energética

La intensidad energética para el año 2015 fue de 9.177 kJ por usuario atendido, equivalente a 2.55 kWh. En cuanto al consumo de electricidad, correspondió a 1.19 kWh/por usuario atendido.

Dado que en nuestras sedes se prestan múltiples servicios, entre ellos, salud, vivienda, crédito, recreación y turismo, la intensidad energética se mide en relación con la cantidad de personas que hicieron uso de ellos.

Fue incluido dentro del cálculo la energía eléctrica usada por los prestadores del servicio para iluminación, calefacción y refrigeración, así como los combustibles empleados internamente para alimentar plantas eléctricas, generación de vapor y producción de alimentos.

Reducción del consumo energético

Cerramos el año con una reducción en el índice de consumo energético por usuario pasando de 1.32 kWh en el año base de 2012 a 1.19 kWh en 2015.

Para hacer posible dicha reducción, implementamos las siguientes acciones:

- Apagado automático de computadores.
- Suspensión automática de computadores por inactividad.
- Implementación de estrategia operativa para el apagado parcial de la iluminación en las sedes.
- Actividades de cultura ambiental para ahorro de energía.
- Implementación de nuevas tecnologías (cambio a luces LED en algunas sedes).
- Calentadores solares de agua en el Hotel Lagomar El Peñón.
- Uso de refrigeración natural en las habitaciones del Hotel Lagosol, evitando la utilización de equipos eléctricos.
- Instalación de aires acondicionados con tecnología Inverter, lo que disminuye el consumo de energía y permite trabajar con productos ecológicos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Gestión del agua

El ahorro y uso eficiente del agua comprende una de las prácticas más significativas en la Organización, debido a que es un insumo vital y constituye parte fundamental de los servicios que prestamos. Las acciones realizadas para el adecuado uso del recurso hídrico se extienden a nuestras sedes satélites, comedores escolares y sedes en convenio.

Este tema está regulado por las autoridades ambientales mediante la Ley 373 de 1997 la cual reglamenta los programas de ahorro y uso eficiente de agua, y mediante la Ley 99 de 1993 en la cual se establece que las autoridades ambientales otorgarán concesiones para captar aguas superficiales o subterráneas.

Contamos con un programa de ahorro y uso de agua general para las sedes en Bogotá y programas específicos para las sedes que se benefician de las concesiones de aguas.

Por su parte, nuestros hoteles Lagomar y Lagosol cuentan con las certificaciones de sostenibilidad turística y sello verde, las cuales promueven buenas prácticas y la reutilización de aguas para disminuir los requerimientos hídricos.

Captación total de agua según la fuente

Consumo de agua	M^3
Acueducto municipal	438.061
Aguas superficiales	175.459
Aguas subterráneas	77.339
TOTAL	**690.859**

Obtuvimos un índice de consumo de 0.045 m3 por visitante e identificamos a Lagomar, Lagosol, el Centro de Desarrollo Empresarial y el Centro Urbano de Recreación como las sedes con mayor consumo, siendo superior al 70% del total de la Organización.

Por lo anterior, iniciamos el mejoramiento de las redes internas en el Hotel Lagomar para mitigar el efecto de las pérdidas por fugas.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Fuentes que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Captamos aguas superficiales y subterráneas para los hoteles Lagomar y Lagosol, el Centro de Entretenimiento Familiar y las Sedes Campestres Calle 220 y Cajicá, bajo concesión otorgada por la autoridad ambiental, previo estudio de capacidad de la fuente y con sistema de macro medición, con el fin de garantizar que los caudales otorgados no sean excedidos. Por lo anterior, no existen fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente por las actividades desarrolladas.

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Reutilización de aguas		m³ /año
AGUAS LLUVIAS	SUBA CALLE 94	1.653 1.250
RETROLAVADO	CALLE 94 CUR Piscina Olímpica 2 SUBA Piscina Semi Olímpica SUBA Piscina Familiar SUBA Piscina Infantil SUBA Piscina Gestantes	1.500 830 520 315 155 315
LLENADO LAGO	Hotel Lagomar	131.973
TOTAL		138.511
PORCENTAJE DE REUTILIZACIÓN		**20.4%**

Biodiversidad

Como vecinos de la reserva Forestal Thomas van der Hammen, donde está ubicada nuestra Sede Campestre Calle 220, le apostamos al desarrollo de actividades de bajo impacto que no afecten la biodiversidad de la zona. Paralelamente, desarrollamos programas de prevención del tráfico ilícito de flora y fauna en nuestros hoteles, motivando en los usuarios su responsabilidad frente al cuidado de la biodiversidad; a través de actividades enmarcadas en la certificación de sostenibilidad turística.

En este informe recopilamos los aspectos más importantes de la biodiversidad encontrada en las sedes: Calle 220 en Bogotá, los hoteles Lagomar y Lagosol en Girardot y Nilo y La hacienda “Lajitas”, ubicada en la Vereda Marayal, a 15 km. de Puerto López, en el departamento del Meta.

Sede Campestre Calle 220:

Ubicación geográfica

Ubicada en la Cra. 7ª con Calle 220, Vereda Torca de la localidad de Usaquén, jurisdicción de Bogotá, esta sede hace parte de la reserva forestal Thomas van der Hammen, declarada como tal mediante el Acuerdo CAR No. 11 del 19 de julio de 2011 y abarca un total de 1.395 hectáreas del Norte de la sabana capitalina. El área de la reserva está distribuida entre las localidades de Usaquén y Suba, se encuentra entre los 2.500 y los 2.600 msnm, mantiene una temperatura promedio de 13.5°C y una humedad relativa del 72%*. En esta zona se desarrollan principalmente actividades agropecuarias, de conservación y recreación.

** Datos tomados de "Somos Cundinamarca" http://somoscundinamarca.weebly.com/la-sabana-de-bogotaacute.html*

Servicios

En la Sede Campestre Calle 220 nuestros usuarios pueden disfrutar de los siguientes servicios:

- Tenis de campo
- Natación
- Sauna
- Fútbol
- Fútbol 5
- Gimnasio
- Bolos
- Juegos interactivos
- Billar
- Tenis de mesa
- Minitejo
- Baloncesto
- Voleibol
- Voleibol playa
- Parque infantil
- Rana
- Tejo y mini tejo
- Pista de trote
- Restaurante
- Comedor
- Cafetería
- Enfermería
- Parqueadero

Zona	Área (ha)
Área total	13.8
Canchas de tenis	1.8
Canchas de fútbol	1.5
Área construida	0.4

Vías de comunicación

Las vías de acceso a la sede son la Autopista Norte, la Calle 222 y la Carrera 7ª. La entrada principal está ubicada sobre el costado occidental de esta última.

Dimensión ambiental

SEDE CAMPESTRE CALLE 220

Aspectos ambientales

Abastecimiento de agua

La Sede Calle 220 tiene como fuente de abastecimiento de agua un pozo subterráneo ubicado al interior del predio. El agua extraída de allí es utilizada para regar sus jardines y campos, así como para abastecer los baños, zonas húmedas y cocina. Para las actividades de riego se utiliza el agua cruda extraída directamente del pozo, mientras que para los demás usos la sede cuenta con una planta de tratamiento que garantiza el cumplimiento de los estándares requeridos para el consumo humano.

Para poder hacer uso de las aguas subterráneas contamos con una concesión otorgada por la Corporación Autónoma Regional, cuya aprobación está sujeta al cumplimiento de los límites establecidos para el consumo mensual de agua asociado al funcionamiento de la sede y a la implementación de acciones que reduzcan la demanda de aguas subterráneas, esto con el objetivo de minimizar el impacto sobre la hidrología de la zona.

Con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones ambientales asociadas al uso del agua subterránea, y en el marco del Programa "Con la Cabeza en la Tierra", adelantamos un Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua (PAUEA) que incluye adecuaciones en infraestructura, cambios en los equipos y acompañamiento al personal, en el cual se involucra a todos los procesos de la sede.

Vertimientos

El vertimiento de aguas residuales se genera actualmente por el desarrollo de las actividades propias de la sede, como servicios sanitarios, mantenimiento de áreas y preparación de alimentos. Dado que la zona no cuenta con conexión a sistemas de alcantarillado para entregar las aguas residuales, la sede tiene una planta de tratamiento, compuesta por sistemas primarios como rejillas, trampas de grasa y tanques de sedimentación, un filtro anaerobio de flujo ascendente y un sistema de humedal artificial como etapa final.

Dimensión ambiental

SEDE CAMPESTRE CALLE 220

Saneamiento básico y residuos

El servicio de aseo en la zona donde está ubicada la sede es prestado por Limpieza Metropolitana S.A. ESP (LIME). Por otra parte, para los residuos orgánicos producidos por el servicio de alimentos y el mantenimiento de las áreas verdes, el contratista Control Ambiental de Colombia realiza la recolección y posterior aprovechamiento de los mismos mediante la producción de fertilizantes (compostaje).

En lo que concierne a los residuos peligrosos generados en la enfermería y durante las actividades de mantenimiento general, su tratamiento es efectuado por Ecocapital S.A. ESP y Descont S.A. ESP, empresas acreditadas por el IDEAM para el adecuado manejo de este tipo de desechos, evitando así la disposición a cielo abierto, las posibles afectaciones a las fuentes hídricas y la proliferación de vectores transmisores de enfermedades y problemas de salud pública.

Energía

La energía eléctrica es suministrada por Codensa S.A. ESP y en la sede desarrollamos planes de acción con miras a reducir el consumo energético, por ejemplo, el cambio de luminarias y demás equipos eléctricos por versiones más eficientes, así como la realización de actividades orientadas a generar conciencia en colaboradores y usuarios.

Geomorfología

La Sede Campestre Calle 220 se encuentra ubicada en el piedemonte de los cerros orientales de Bogotá, los cuales a esta altura mantienen una inclinación cercana a los 20 grados, sin embargo, la sede es predominantemente plana con una inclinación ligera como resultado de la cercanía a las montañas. La formación de los cerros orientales se extiende en dirección Sur - Norte y delimita la sub-región de la sabana capitalina, que va hacia Occidente y contiene sistemas de humedales, altiplanicie y valles inundables*. En la región occidental de la sabana pasa además el Río Bogotá en sentido Norte - Sur. La sede está ubicada en la cuenca alta del río, cuyo nacimiento tiene lugar en el municipio de Villapinzón y termina en Cota.

** Lobo Guerrero, A. 1992. Geología e hidrogeología de Santafé de Bogotá y su Sabana, para la Sociedad Colombiana de Ingenieros.*

Dimensión ambiental

SEDE CAMPESTRE CALLE 220

Reserva Forestal Thomas van der Hammen

En el año 1999 y a partir del proceso para la concertación del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C. el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial determinó que era necesario conformar un panel de expertos para poder definir el ordenamiento del sector norte de la ciudad. Este panel emitió un concepto según el cual la riqueza ecológica y paisajística en esta zona debía ser recuperada y preservada. Con el objetivo de seguir los lineamientos emitidos, la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C., "Thomas van der Hammen", fue declarada como tal mediante el Acuerdo CAR 11 del 19 de julio de 2011, además, su plan de manejo ambiental fue adoptado a través del Acuerdo CAR 21 del 23 de septiembre de 2014.

La declaración de la reserva apuntó fundamentalmente a mejorar la conectividad de los ecosistemas de los cerros orientales con el valle aluvial del Río Bogotá, garantizar la prevalencia y el fortalecimiento de la flora y fauna, y generar un espacio que sirviera a la ciudad para minimizar y adaptarse a los efectos del cambio climático. Para alcanzar este objetivo se definieron los siguientes elementos de conservación: cobertura vegetal, sistemas de humedales (Torca – Guaymaral y La Conejera), acuíferos, suelos con alto potencial productivo en términos agrícolas, fauna, patrimonio arqueológico y cultural, y los elementos paisajísticos*.

Posteriormente, se definió la zonificación del área de la reserva. De acuerdo con este ordenamiento, el predio de la Sede Campestre Calle 220 entraría en la zona de uso sostenible, subzona de uso múltiple, cuyo aprovechamiento principal es el forestal, protector de especies nativas y restauración ecológica.

En este contexto, atendemos lo definido en el plan de manejo de la reserva y alineamos las actividades y proyectos de la sede según lo establecido por las autoridades.

** Acuerdo CAR 11 del 19 de Julio de 2011.*

Dimensión ambiental

SEDE CAMPESTRE CALLE 220

Cobertura vegetal

Predominan especies arbóreas en la zona donde está ubicada la sede. Las principales son:

Nombre común	Nombre científico	Origen
Alcaparro de Bogotá	Cassia velutina	Andes de Ecuador
Alisos	Alnus jorullensis	Centro y Sur de México y Guatemala
Arboloco	Polymnia pyramidalis	Andes de Venezuela a Ecuador
Arrayán	Myrcianthes leucoxyla	Andes de Colombia
Cauchos	Ficus soatensis Var. bogotensis	Andes de Colombia
Floripondio	Datura sanguínea	Ecuador
Garagay o Uruapo	Citharexylum subflavescens	Andes de Venezuela a Perú
Papayo o papayuela	Carica candamarcensis	Centro y Suramérica
Pino de montaña	Retrophyllum rospigliosii	Suramérica
Pino de Monterrey	Pinus radiata	Estados Unidos
Sangregado	Crotón bogotanus	Centro y Suramérica
Sauces	Salix sp.	China

Infante-Betancour J., Jara-Muñoz A. & O Rivera-Díaz. 2008. Árboles y arbustos más frecuentes de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 31 pp.

Fauna

Algunas de las especies presentes en la región son :

Nombre común	Nombre científico	Origen
Ardilla de cola roja	Sciurus granatensis	Centro y Sudamérica
Chamicero	Synallaxis subpudica	Colombia
Picocono rufo	Conirostrum rufum	Colombia y Venezuela
Zorro	Cerdocyon thous	Norte, Centro y Sudamérica

Acuerdo CAR 11 del 19 de Julio de 2011.

Dimensión ambiental

SEDE CAMPESTRE CALLE 220

Amenazas Naturales

Las principales amenazas naturales contempladas para la sede Calle 220, son:

ASPECTO	RIESGO CAUSADO POR	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Hidrológico	Anegación o inundación: no se han presentado eventos que hayan afectado la Sede. El predio no está ubicado en un área de riesgo por inundación.	Remoto
Geomorfológico	Remoción en masa: no se han presentado eventos que hayan afectado la Sede. Aunque el predio no se encuentra en un área catalogada como de riesgo por remoción en masa, los cerros ubicados al otro costado de la carrera 7ª son catalogados como de riesgo medio, lo que podría llegar a afectarla.	Improbable
Geológico	Sismo: se han presentado eventos en la sede Calle 220, sin embargo estos no han tenido efectos negativos sobre sus instalaciones o funcionamiento.	Ocasional
Aspectos climáticos	Incendio forestal: no se han presentado eventos que hayan afectado la Sede. Los árboles ubicados al interior del predio, así como el bosque que se encuentra al otro costado de la Carrera 7ª podrían incendiarse en temporadas de sequía.	Remoto

Hotel Lagosol

Ubicación geográfica

Se encuentra ubicado en Cundinamarca, municipio de Nilo, Vereda La Esmeralda, km 107 vía Bogotá – Girardot. Sus coordenadas son: 4°19.276´N; 74°45.856´Ó. El municipio de Nilo limita al Norte con los municipios de Tocaima y Viotá, al Sur con el municipio de Melgar (Tolima), al Oeste con los municipios de Agua de Dios y Ricaurte y al Este con los municipios de Tibacuy y Melgar. A 336 metros sobre el nivel del mar, Nilo tiene una temperatura promedio de 33°C y una humedad relativa del 66.39%. El Río Sumapaz marca límites con el departamento del Tolima en un trayecto de 36 kilómetros aproximadamente, desde el sitio denominado Boquerón, hasta recibir las aguas del Río Pagüey. Por su conformación, la región está regada por quebradas de cauce corto y que corren en sentido Norte – Sur, entre las cuales se encuentran: La San José, La Naranjala, La Yucala y Agua Blanca, que bañan las veredas de Mesa Baja, Inspección de La Esmeralda y Cobos.

Servicios

Nuestro Hotel Lagosol cuenta con los siguientes servicios y/o áreas:

- 136 habitaciones
- 4 piscinas familiares e infantiles con juegos interactivos
- 3 oasis (espacios con Jacuzzis y juegos con chorros de agua)
- Lago privado con bicicletas acuáticas
- Complejo deportivo con: cancha múltiple de baloncesto y fútbol, cancha de tenis y mini tejo.
- Ludoteca
- Zona de parrilla
- Salón de juegos
- Parque infantil
- Camino ecológico
- Cancha de fútbol
- Salones de conferencias
- Restaurantes (Hotel y Pasadía)
- Puesto de primeros auxilios
- Parqueaderos

Vías de comunicación

El Hotel Lagosol se encuentra sobre la vía que comunica el municipio de Girardot con Bogotá, es una vía de doble calzada por lo cual el acceso es relativamente sencillo, también se puede llegar por la vía Bogotá - La Mesa atravesando Girardot o desde Ibagué por la misma vía que comunica a Girardot con Bogotá.

Aspectos Ambientales

Abastecimiento de agua

Lagosol cuenta con el Río Sumapaz como fuente de agua superficial. Dado que la zona no tiene acueducto, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca nos concedió permiso para captar el agua del río, la cual es potabilizada mediante procesos de floculación, sedimentación, filtración y desinfección, con el fin de garantizar servicios de alimentación, alojamiento y recreación.

Como parte de nuestras acciones de responsabilidad ambiental, en el marco del Programa “Con la Cabeza en la Tierra”, y alineados con las políticas gubernamentales: Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 (artículo 6), los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Política de Agua Potable y Saneamiento Básico, protegemos las fuentes hídricas y trabajamos para evitar que las actividades antrópicas generen impactos ambientales negativos sobre el ecosistema.

Vertimientos

El vertimiento de aguas residuales se genera actualmente por el desarrollo de las actividades propias de la sede, como servicios sanitarios, alojamiento, mantenimiento de áreas y alimentos, entre otros. Dado que la zona no cuenta con alcantarillado, tenemos una moderna planta de tratamiento de aguas residuales, que realiza, principalmente, los siguientes procesos: sedimentación, filtración anaerobia, estabilización, aireación, evacuación de lodos, desinfección y descarga.

Implementamos buenas prácticas dentro de los procesos operativos con el fin de evitar excesos de vertimientos que afecten las fuentes hídricas, por ello, en las áreas de cocina usamos rejillas para retención de sólidos, productos de aseo biodegradables y recolectamos el aceite usado para ser remitido a producción de biodiesel. Adicionalmente, en el área de lavandería utilizamos sustancias químicas biodegradables que permiten ser tratadas eficientemente en la planta.

En procura de asegurar el éxito de este sistema de tratamiento, contamos con un plan de gestión del riesgo para el manejo del vertimiento, además de la evaluación ambiental del mismo, con modelación matemática de contaminantes en el componente hídrico.

Saneamiento básico y residuos

El servicio de aseo es prestado por la empresa Ser Ambiental, que recoge los residuos ordinarios de la sede cada dos días. Adicionalmente, el Hotel cuenta con un proveedor especializado en manejo de reciclaje, con el fin de aprovechar la mayor cantidad de residuos generados.

La recolección de residuos peligrosos es realizada por empresa acreditada por el IDEAM para su manejo, evitando la disposición a cielo abierto y las posibles afectaciones a las fuentes hídricas, la proliferación de vectores transmisores de enfermedades y problemas de salud pública.

Energía

La energía eléctrica es suministrada por Energía Empresarial de la Costa.

El diseño de las habitaciones en Lagosol favorece su refrigeración por acción del viento que pasa por una nebulización artificial, evitando el uso de aires acondicionados y de sustancias agotadoras de la capa de ozono, disminuyendo así el impacto sobre la huella de carbono y los costos de operación.

Sustentabilidad ambiental

El Hotel Lagosol cuenta con certificación de sostenibilidad turística y sello ambiental. Dicha certificación contempla los programas de consumo de productos, flora, fauna, residuos, agua, energía, patrimonio cultural, protección de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, y apoyo a la comunidad, entre otros, orientados por el Programa “Con la Cabeza en la Tierra” y asesorados por el equipo de gestión ambiental de la Caja, con un alto impacto sobre los indicadores de los programas, para garantizar la sustentabilidad de sus actividades en este aspecto.

Así mismo, en 2015 desarrollamos diversas acciones con usuarios y colaboradores para promover el cuidado de la capa de ozono, el uso eficiente de agua y energía, y el manejo adecuado de residuos sólidos y orgánicos, extendiendo el impacto de nuestra gestión ambiental.

Geomorfología

En general, el relieve del municipio es montañoso y quebrado, especialmente al Noreste, aunque hay grandes extensiones de tierras onduladas y algunas mesas que merecen especial atención. Las montañas del municipio son estribaciones de la Cordillera Oriental y más concretamente de la Serranía de Subia o Tibacuy. Esta serranía al entrar al Municipio por el Noreste, forma el Cerro de Quinnini que alcanza una altura de 2.180 metros sobre el nivel del mar y resulta ser la cumbre más elevada de Nilo.

Esta serranía se proyecta en dirección Norte-Sur, con el nombre de Serranía de Bateas o San Bartolo, marcando límites con el municipio de Tibacuy hasta ser cortada por el Río Sumapaz en el sitio denominado Boquerón en el departamento del Tolima. Más hacia el occidente y en la misma dirección se levanta otra cuchilla, la de Agua Dulce, que separa las veredas de La Fragua y Agua de Diosito o Jamaica. Al sur de la Inspección de Pueblo Nuevo, se levanta el cerro de Cualamaná, que sube a 1.700 metros sobre el nivel del mar, en el cual nacen varias quebradas como La Porquera y La Aguadediosita.

Cobertura vegetal

En la zona predominan entre otras, las siguientes especies arbóreas:

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Palma Cola de Zorro	Wodyetia Bifurcata	Norte de Australia
Palma Kentia	Howea Fousteriana	Este de Australia
Palma Sancona	Syagrus Sancona H. Karst	Norte de Suramérica, Perú, Bolivia
Palma Syka	Cycas Revoluta	Indonesia y Japón
Palma Triangularis	Carduelis	Europa, Norte de África
Palma Licuala	Licuala Grandis	Vanatu, An. Nuevas Hebridas
Palma Areca	Dipsis Lutescens	Madagascar
Palma de Coco	Cocos Nucífera	Asia
Palma Huso	Hiophorbe Verschaffeltil	Sudeste del Océano Índico
Palma Bismarkia	Bismarckia Nobillis	Madagascar
Palma Serenoa Repens	Serenoa Repens	Sudeste de Estados Unidos
Ocobo	Tabebuia Rosea	Sur de México - América del Sur

Dimensión ambiental

HOTEL LAGOSOL

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Limón	Citrus Limonum	España
Aguacate	Persea Americana Mill	México
Mango	Mangífera Índica L.	
Naranjo	Citrus Sinensis	Oriental
Guayaba	Psidium Guajava	América
Balso	Ochoroma pyramidale	Sur de México hasta Bolivía
Totumo	Crescentia Cujete	América
Acacia de Giradot	Delonix Regla Malenche	Girardot
Zapote	Calocarpum	Sur de México y Centroamérica
Chirimoya	Annona Cherimola Mill	América tropical
Guayacán Amarillo	Tabebuia	América tropical
Marañón	Anacordium Occidentale	Noroeste de Brasil
Samán	Smanea Saman	México y América Central
Oiti	Liconia Tomentosa	Brasil

HOTEL LAGOSOL

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Nim	Azadirachta	Asia Meridional
Achiote	Bixa Orellana	América tropical
Croto	Croton	Malasia
Syngonium	Syngonium Podophyllum	México y América tropical
Mani Forrajero	Arachis Pintal	América del Sur
Celathea Zebrina	Calathea Crocota	Brasil
Ixora	Ixora Coccinea	Asia
Anthunrium Rojo	Anthurium Andraenum	América del Sur
Anthunrium Blanco	Spathiphyllum Zetekianum	América - India
Cordiline	Cordyline Indivisa	Nueva Zelanda
Cayeno	Hibiscus Rosa-Sinensis	China - Japón
Cheflera Arbórica	Actinophylia	Taiwan
Mussaenda	Mussaenda Erythrophylia	Taiwan
Petrea	Litofilia Teleriana	México - Antillas, Bolivia, Brasil
Dracena Roja	Cordilyne Rubra	Australia

Fauna

Las principales especies presentes en el predio son:

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Iguana	Iguana Iguana	México y Suramérica, Madagascar y Sur del Pacífico
Salamanquesa Común	Tarentola Mauritanica	Mediterráneo y Norte de África
Murcélago Común	Pipistrellus Pipistrellus	Europa
Garrapatero	Crotophaga Ani	Texas, Estados Unidos, Chile y Argentina
Martín Pescador	Alcedo Atthis	Europa, Asía y Norte de África

En el marco de la certificación en sostenibilidad turística y sello ambiental, estas y otras especies son protegidas a través de diferentes actividades que involucran a colaboradores y usuarios.

Amenazas naturales

Dentro de la gestión de riesgo, se identifican algunos aspectos importantes en lo que a amenazas naturales se refiere. Los principales asuntos relacionados para el Hotel Lagosol, son:

Tipo de amenaza	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Hidrológica	Anegación o Inundaciones: no se han presentado eventos que hayan afectado ni al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagosol, que se encuentra en zona de amenaza baja. Las inundaciones solo afectan la ribera del Río Sumapaz, la cual está alejada del Sistema de Gestión de Vertimientos.	**Improbable**
Geomorfológica	Remoción en masa: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos; los presentados en Lagosol han afectado la ribera del Río Sumapaz, la cual se encuentra alejada del Sistema de Gestión de Vertimientos. El hotel se encuentra en zona de amenaza baja.	**Improbable**
Geológica	Sismo: el 29 de julio de 2010 se presentó un evento que conllevó a la evacuación, pero no se presentaron daños al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagosol. Presencia de Falla Geológica del Río Sumapaz.	**Ocasional**
Climática	Tormenta eléctrica: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagosol.	**Remoto**
	Falla estructural-vendaval: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagosol.	**Remoto**

Fuente: Instructivo plan de gestión del riesgo para el manejo de vertimientos

Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas

La identificación de los impactos ambientales fue estructurada a través de una matriz causa - efecto, en donde ciertas actividades o situaciones determinantes pudiesen cambiar las características de algún componente natural, ya sea de forma positiva o negativa. A continuación los principales impactos:

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Abiótico	Aire	Generación de olores ofensivos	Presencia de carga orgánica superior al diseño de la planta de tratamiento (sobrecarga orgánica).
			Acumulación de materia orgánica en lecho de secado de lodos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR.
		Alteración en la calidad del aire	Emisiones de partículas fugitivas y gases por vehículos de transporte de insumos, repuestos y otros elementos necesarios para la operación de la PTAR y en general para Lagosol.
	Suelo	Alteración de la calidad del suelo	Almacenamiento inadecuado de residuos peligrosos y no peligrosos y/o sustancias químicas.
		Pérdida de la capa vegetal o arbórea	Movimiento de tierras en obras de cualquier índole al interior de la sede.
	Agua	Alteración de la calidad del agua del lago	Presencia de carga orgánica procedente de la PTAR en cantidades que exceden los parámetros legales.
			Fallas en los sistemas de pre-tratamiento y tratamiento.
		Mejoramiento de la calidad del agua del Río Sumapaz	Captación y tratamiento de aguas contaminadas procedentes del Río Sumapaz.
	Paisaje	Afectación a la calidad del paisaje	Por deterioro de especies vegetales ornamentales u otras.

Dimensión ambiental

HOTEL LAGOSOL

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Biótico	Fauna	Desplazamiento o muerte de especies animales.	Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el agua.
			Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el suelo.
			Eutrofización de cuerpos de agua.
		Alteración de cadenas alimenticias tras el deterioro de especies.	Por desarrollo de obras de intervención a espacios naturales.
		Eliminación o alteración de biotopos terrestres.	Por ejecución de obras relacionadas con adecuaciones a la PTAR, conjunto habitacional u otra área de Lagosol.
			Tránsito de vehículos de carga por zonas con cubierta vegetal.
			Cuando por motivo de fallas en el sistema de conducción, presente inundación el suelo aledaño a la PTAR o cualquier otra zona natural de Lagosol.
		Eliminación o alteración de biotopos acuáticos.	Tránsito de lanchas por áreas con presencia de especies hidrófitas.
	Flora	Alteración de ciclos naturales	Deterioro de especies arbóreas.
		Desplazamiento o muerte de especies vegetales amenazadas.	Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el suelo.
			Ejecución de actividades de tala, obras, etc.

Dimensión ambiental

HOTEL LAGOSOL

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Social	Socioeconómico	Mejoramiento de la calidad de vida de la niñez, población vulnerable y colaboradores	Calidad de vida.
			Capacitación y formación de colaboradores.
			Aumento de ingresos por contraprestación de servicios o suministro de bienes.
		Generación de empleo	Desarrollo de la actividad turística en sí misma.
		Fortalecimiento de políticas gubernamentales	Desarrollo de proyectos de apoyo a políticas de protección a población vulnerable.

Hotel Lagomar

Ubicación geográfica

Se encuentra ubicado en el municipio de Girardot, Vereda Portachuelo, Cundinamarca. Sus coordenadas son: 4°19.276´N; 74°45.856´Ó. El municipio de Girardot limita al Norte con el municipio de Nariño y Tocaima, al Sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al Oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al Este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá.

A 289 metros sobre el nivel del mar, Girardot tiene una temperatura promedio de 33°C y una humedad relativa del 66.39%. Con 129 km2, dicho municipio cuenta con 150.000 habitantes aproximadamente, según información de la alcaldía municipal. Sus principales fuentes de economía son la actividad agropecuaria y el sector turístico.

Servicios

Nuestro hotel Lagomar El Peñón cuenta con los siguientes servicios y/o áreas:

- 173 habitaciones
- 4 Piscinas
- Bar mirador en la piscina
- Jacuzzis
- Restaurante
- Sala de Spinning
- Canchas de tenis en polvo de ladrillo
- Salón de Juegos
- Golfito
- Tarabita
- Lago natural para deportes náuticos
- Playa artificial
- Cancha vóley playa
- Cancha fútbol cinco
- Bolera
- Spa
- Tejo
- Camino ecológico (pista de trote)
- Salones de conferencias
- Parqueaderos
- Transporte interno en el hotel
- Enfermería
- Boutique

ÁREA LAGO (ha)	ÁREA CONSTRUIDA (ha)	ÁREA TOTAL (ha)
10	13	23

Vías de comunicación

Las vías de acceso son de carácter terrestre principalmente procedentes de diferentes municipios como Melgar, Agua de Dios, Nilo, Tocaima y Flandes, entre otros.

Aspectos ambientales

Abastecimiento de agua

Lagomar cuenta con el Río Bogotá como fuente de agua superficial, la cual es usada para actividades de riego y mantenimiento del lago, principalmente. A la altura del municipio de Girardot, la carga contaminante de este río es alta, por lo que contamos con un sistema de tratamiento para la captación, de tal manera que el agua vuelve al medio natural en mejores condiciones de calidad que las iniciales.

Es así como en el marco del Programa Con la Cabeza en la Tierra, y alineados con políticas gubernamentales como el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 (artículo 6), los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Política de Agua Potable y Saneamiento Básico, protegemos las fuentes hídricas y evitamos que las actividades antrópicas generen impactos ambientales negativos sobre el ecosistema.

Vertimientos

El vertimiento de aguas residuales se genera actualmente, por el desarrollo de las actividades propias de la sede, entre ellas: servicios sanitarios, alojamiento, mantenimiento de áreas y alimentos. Dado que la zona no cuenta con alcantarillado, tenemos una planta de aguas residuales que desarrolla procesos de aireación, sedimentación, evacuación de lodos, desinfección y descarga.

Implementamos buenas prácticas dentro de los procesos operativos con el fin de evitar excesos de vertimientos que afecten a las fuentes hídricas, es por eso que en las áreas de cocina usamos rejillas para retención de sólidos, productos de aseo biodegradables y recolectamos el aceite usado para ser remitido a producción de biodiesel; adicionalmente en el área de lavandería se utilizan sustancias químicas biodegradables que permiten ser tratadas eficientemente en la planta.

En procura de asegurar el éxito de este sistema de tratamiento, contamos con un plan de gestión del riesgo para el manejo del vertimiento, además de la evaluación ambiental del mismo, con modelación matemática de contaminantes en el componente hídrico.

HOTEL LAGOMAR

Saneamiento básico y residuos

El servicio de acueducto para la zona es prestado por la empresa de servicios públicos ACUAGYR S.A ESP y el de aseo por parte de SER AMBIENTAL.

La recolección de residuos peligrosos y comunes por empresa acreditada por el IDEAM para el manejo de los mismos, evitando la disposición a cielo abierto y las posibles afectaciones a las fuentes hídricas, la proliferación de vectores transmisores de enfermedades y problemas de salud pública.

Energía

La energía eléctrica es suministrada por ENERGIA EMPRESARIAL DE LA COSTA.

De otro lado, contamos con paneles solares en algunas unidades habitacionales que favorecen la disminución en el consumo de energía eléctrica. Esta energía es empleada para aumentar la temperatura en el agua de dichas unidades, evitando el uso de combustibles fósiles o energía eléctrica y disminuyendo el impacto sobre la huella de carbono del hotel y costos de operación.

Sustentabilidad ambiental

El Hotel Lagomar cuenta con certificación de sostenibilidad turística y sello ambiental. Dicha certificación contempla los programas de consumo de productos, flora, fauna, residuos, agua, energía, patrimonio cultural, protección de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y apoyo a la comunidad, entre otros, orientados por el Programa “Con la Cabeza en la Tierra” y asesorados por el equipo de gestión ambiental de la Caja, con un alto impacto sobre los indicadores de los programas, para garantizar la sustentabilidad de sus actividades en este aspecto.

Como iniciativa propia, implementamos la jornada del día sin carro y sin moto para los colaboradores de esta sede, que fue acogida por todo el personal y evitó la generación de 91 kg de CO_2, en promedio.

Así mismo, en 2015 desarrollamos diversas acciones con usuarios y colaboradores para promover el cuidado de la capa de ozono, el uso eficiente de agua y energía, y el manejo adecuado de residuos, extendiendo el impacto de nuestra gestión ambiental.

Geomorfología

La región está delimitada por cadenas montañosas altas y abruptas con rumbos constantes Noreste-Suroeste, las laderas son planas, homogéneas de gran extensión, con inclinación entre 30 y 80 grados, en donde se desarrollan quebradas o sistemas de escorrentía poco profundas, prolongadas, rectilíneas, paralelos a subparalelos.

Entre los sistemas montañosos que conforman una "V" con el vértice hacia Tocaima, se desarrolla parte del Río Bogotá que tiene un relieve bajo, parcialmente aterrazado y ha formado una amplia zona de inundación que cambia su curso de acuerdo con el régimen dinámico temporal, lo cual crea meandros en el área rural, al noroccidente de Lagomar, y por esto, el curso del Río Bogotá a la altura del predio, se caracteriza por ser un tramo rectilíneo.

Cobertura vegetal

En Lagomar, predominan entre otras las siguientes especies arbóreas

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Palma Cola de Zorro	Wodyetia Bifurcata	Norte de Australia
Palma Kentia	Howea Fousteriana	Este de Australia
Palma Sancona	Syagrus Sancona H. Karst	Norte de Suramérica, Perú, Bolivia
Palma Syka	Cycas Revoluta	Indonesia y Japón
Palma Triangularis	Carduelis	Europa, Norte de África
Palma Licuala	Licuala Grandis	Vanatu, An. Nuevas Hebridas
Palma Areca	Dipsis Lutescens	Madagascar
Palma de Coco	Cocos Nucífera	Asia
Palma Huso	Hiophorbe Verschaffeltil	Sudeste del Océano Índico
Palma Bismarkia	Bismarckia Nobillis	Madagascar
Palma Serenoa Repens	Serenoa Repens	Sudeste de Estados Unidos
Ocobo	Tabebuia Rosea	Sur de México - América del Sur

Dimensión ambiental

HOTEL LAGOMAR

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Limón	Citrus Limonum	España
Aguacate	Persea Americana Mill	México
Mango	Mangífera Índica L.	
Naranjo	Citrus Sinensis	Oriental
Guayaba	Psidium Guajava	América
Balso	Ochoroma pyramidale	Sur de México hasta Bolivía
Totumo	Crescentia Cujete	América
Acacia de Giradot	Delonix Regla Malenche	Girardot
Zapote	Calocarpum	Sur de México y Centroamérica
Chirimoya	Annona Cherimola Mill	América tropical
Guayacán Amarillo	Tabebuia	América tropical
Marañón	Anacordium Occidentale	Noroeste de Brasil
Samán	Smanea Saman	México y América Central
Oiti	Liconia Tomentosa	Brasil

Dimensión ambiental

HOTEL LAGOMAR

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Nim	Azadirachta	Asia Meridional
Achiote	Bixa Orellana	América tropical
Croto	Croton	Malasia
Syngonium	Syngonium Podophyllum	México y América tropical
Mani Forrajero	Arachis Pintal	América del Sur
Celathea Zebrina	Calathea Crocota	Brasil
Ixora	Ixora Coccinea	Asia
Anthunrium Rojo	Anthurium Andraenum	América del Sur
Anthunrium Blanco	Spathiphyllum Zetekianum	América - India
Cordiline	Cordyline Indivisa	Nueva Zelanda
Cayeno	Hibiscus Rosa-Sinensis	China - Japón
Cheflera Arbórica	Actinophylia	Taiwan
Mussaenda	Mussaenda Erythrophylia	Taiwan
Petrea	Litofilia Teleriana	México - Antillas, Bolivia, Brasil
Dracena Roja	Cordilyne Rubra	Australia

Fauna

Las principales especies presentes en el predio son:

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	ORIGEN
Iguana	Iguana Iguana	México y Suramérica, Madagascar y Sur del Pacífico
Salamanquesa Común	Tarentola Mauritanica	Mediterráneo y Norte de África
Murcélago Común	Pipistrellus Pipistrellus	Europa
Garrapatero	Crotophaga Ani	Texas, Estados Unidos, Chile y Argentina
Martín Pescador	Alcedo Atthis	Europa, Asía y Norte de África

En el marco de la certificación en sostenibilidad turística y sello ambiental, estas y otras especies son protegidas a través de diferentes actividades que involucran a colaboradores y usuarios.

Amenazas naturales

Dentro de la gestión de riesgo, se identifican algunos aspectos importantes en lo que a amenazas naturales se refiere. Los principales asuntos relacionados para el Hotel Lagomar El Peñón, son:

Tipo de amenaza	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia
Hidrológica	Anegación o Inundaciones: no se han presentado eventos que hayan afectado ni al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagomar, que se encuentra en zona de amenaza baja. Las inundaciones solo afectan la ribera del Río Bogotá, la cual está alejada del Sistema de Gestión de Vertimientos.	**Improbable**
Geomorfológica	Remoción en masa: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos; los presentados en Lagomar han afectado la ribera del Río Bogotá, la cual se encuentra alejada del Sistema de Gestión de Vertimientos. Lagomar se encuentra en zona de amenaza baja.	**Improbable**
Geológica	Sismo: el 29 de julio de 2010 se presentó un evento que conllevó a la evacuación, pero no se presentaron daños al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagomar. Presencia de Falla Geológica del Río Bogotá.	**Ocasional**
Climática	Tormenta eléctrica: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagomar.	**Remoto**
	Falla estructural-vendaval: no se han presentado eventos que hayan afectado al Sistema de Gestión de Vertimientos ni a Lagomar.	**Remoto**

Fuente: Instructivo plan de gestión del riesgo para el manejo de vertimientos

Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas

La identificación de los impactos ambientales fue estructurada a través de una matriz causa - efecto, en donde ciertas actividades o situaciones determinantes pudiesen cambiar las características de algún componente natural, ya sea de forma positiva o negativa. A continuación los principales impactos:

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Abiótico	Aire	Generación de olores ofensivos	Presencia de carga orgánica superior al diseño de la planta de tratamiento (sobrecarga orgánica).
			Acumulación de materia orgánica en lecho de secado de lodos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR.
		Alteración en la calidad del aire	Emisiones de partículas fugitivas y gases por vehículos de transporte de insumos, repuestos y otros elementos necesarios para la operación de la PTAR y en general para Lagomar.
	Suelo	Alteración de la calidad del suelo	Almacenamiento inadecuado de residuos peligrosos y no peligrosos y/o sustancias químicas.
		Pérdida de la capa vegetal o arbórea	Movimiento de tierras en obras de cualquier índole al interior de la sede.
	Agua	Alteración de la calidad del agua del lago	Presencia de carga orgánica procedente de la PTAR en cantidades que exceden los parámetros legales.
			Fallas en los sistemas de pre-tratamiento y tratamiento.
		Mejoramiento de la calidad del agua del Río Bogotá	Captación y tratamiento de aguas contaminadas procedentes del Río Bogotá.
	Paisaje	Afectación a la calidad del paisaje	Por deterioro de especies vegetales ornamentales u otras.

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Biótico	Fauna	Desplazamiento o muerte de especies animales.	Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el agua.
			Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el suelo.
			Eutrofización de cuerpos de agua.
		Alteración de cadenas alimenticias tras el deterioro de especies.	Por desarrollo de obras de intervención a espacios naturales.
		Eliminación o alteración de biotopos terrestres.	Por ejecución de obras relacionadas con adecuaciones a la PTAR, conjunto habitacional u otra área de Lagomar.
			Tránsito de vehículos de carga por zonas con cubierta vegetal.
			Cuando por motivo de fallas en el sistema de conducción, presente inundación el suelo aledaño a la PTAR o cualquier otra zona natural de Lagomar.
		Eliminación o alteración de biotopos acuáticos.	Tránsito de lanchas por áreas con presencia de especies hidrófitas.
	Flora	Alteración de ciclos naturales	Deterioro de especies arbóreas.
		Desplazamiento o muerte de especies vegetales amenazadas.	Presencia de sustancias contaminantes o peligrosas en el suelo.
			Ejecución de actividades de tala, obras, etc.

Componente	Recurso	Impacto	Aspecto ambiental
Social	Socioeconómico	Mejoramiento de la calidad de vida de la niñez, población vulnerable y colaboradores	Calidad de vida.
			Capacitación y formación de colaboradores.
			Aumento de ingresos por contraprestación de servicios o suministro de bienes.
		Generación de empleo	Desarrollo de la actividad turística en sí misma.
		Fortalecimiento de políticas gubernamentales	Desarrollo de proyectos de apoyo a políticas de protección a población vulnerable.

Lajitas

Ubicación geográfica

La Hacienda Lajitas se encuentra localizada a 15 km del casco urbano de Puerto López - Meta, este municipio es conocido nacionalmente como el "Ombligo de Colombia" debido a que coincide con el centro geográfico del territorio continental del país, es uno de los más importantes puertos fluviales sobre el Río Meta y está localizado a 86 km al Este de Villavicencio.

El terreno tiene una extensión aproximada de 2.600 Ha, se encuentra ubicado en la confluencia de los Ríos Metica y Humea, de la Vereda Marayal, municipio de Puerto López, departamento del Meta. Los límites establecidos son: Norte: Río Meta, Occidente: ríos Meta y Metica y Sur Oriente: Caño Güio.

El desplazamiento a la sede es por la vía que comunica a Puerto Gaitán por donde se recorren aproximadamente 10 km y luego se toma hacia la izquierda por una vía destapada que conduce a la Vereda Marayal.

De acuerdo con el levantamiento topográfico realizado en el año 2005 por la Corporación de Planeación y Transferencia Agropecuaria- PLANTTA, las áreas reportadas por lotes son:

Lote	Área Escritura (Ha)	Área Catastral (Ha)	Área Levantamiento (Ha)
Lajitas	1.857.375	1.857.375	1.846.792
Los Andes I	10	7.5	10.099
Macarena	150	144.35	142.27
Campo Alegre	373.813	228.813	324.16
Los Andes	221.982	225	216.409

Servicios

En Lajitas actualmente se desarrollan actividades de ganadería, protección de flora, fauna, fuentes hídricas y actividades de mantenimiento de la infraestructura y equipos existentes. No se desarrollan actividades de alojamiento ni recreación.

Contamos con licencia ambiental expedida por la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia – Corpoorinoquia (Resolución 0424 del 19 de agosto de 1998) para la construcción y operación del "Proyecto vacacional y recreacional Lajitas". Otorgada para un área de 900 hectáreas, por un tiempo de construcción de 25 años y desarrollo de:

- Entrada principal
- Central de servicios
- Residencias campestres
- Parque acuático
- Poblado Punta Camoa
- Poblado vacacional para 600 cabañas
- Hotel Centro de Conferencias
- Hotel Granja
- Club ecuestre y deportivo
- Centro ecológico
- Lagunas para deporte
- Central de comunicaciones
- Planta de tratamiento de agua potable y residual
- Relleno sanitario
- Sub estación eléctrica

La construcción del proyecto fue dividida en tres etapas, sin embargo, a la fecha no se ha consolidado debido a:

- Reductos de grupos al margen de la ley como las Bacrim (bandas criminales) aunque la seguridad en esta región ha tenido una mejora notable.
- No se han logrado establecer convenios de apoyo para la financiación del proyecto, como consecuencia de la situación violenta.
- La vía terrestre para el desplazamiento desde Bogotá está en su tope máximo de utilización, por vehículos de carga del sector petrolero y agrícola, además de presentar derrumbes constantes que aumentan los tiempos de desplazamiento de los usuarios.

Vías de comunicación

Las vías de acceso son de carácter fluvial y terrestre, siendo de mayor importancia el acceso por el río debido a que la gran mayoría de la población cuenta con canoas. Algunas de las vías internas de la Hacienda son públicas y permiten desplazarse a las veredas cercanas como la del Marayal.

El acceso a los diferentes sectores puede hacerse por vía terrestre, ya que cuenta con caminos de herradura o peatonales que conducen hasta la orilla del río.

No se tiene servicio de transporte público, los medios más usuales para movilizarse son en canoa o a pie.

Aspectos ambientales

Abastecimiento de agua

La Hacienda cuenta con fuentes de agua superficial y subterránea y tiene un gran potencial de aprovechamiento en áreas destinadas a la agricultura, recreación, consumo humano y generación eléctrica, entre otros.

Es así como en el marco del Programa Con la Cabeza en la Tierra, y alineados con políticas gubernamentales como el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 (artículo 6), los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Política de Agua Potable y Saneamiento Básico, protegemos las fuentes hídricas y evitamos que las actividades antrópicas generen impactos ambientales negativos sobre el ecosistema.

El agua para abastecimiento es captada de las fuentes hídricas cercanas y para el consumo humano se usa agua envasada.

Vertimientos

El vertimiento de aguas residuales se genera actualmente por el desarrollo de las actividades propias de la hacienda, mediante infiltración al suelo. La licencia ambiental prevé la construcción de plantas de tratamiento para agua potable y residual.

Saneamiento básico y residuos

Los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y recolección de basuras para el casco urbano del municipio son prestados por la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – ESPUERTO S.A ESP, sin embargo, en el sector rural de Puerto López no se presta el servicio de recolección de los residuos sólidos. Por lo anterior, la recolección de residuos peligrosos y comunes es realizada por empresa acreditada por el IDEAM para el manejo de los mismos, evitando la disposición a cielo abierto y las posibles afectaciones a las fuentes hídricas, la proliferación de vectores transmisores de enfermedades y problemas de salud pública.

Energía

La energía eléctrica es suministrada por la empresa de energía del municipio.

Lajitas cuenta con un gran potencial para el desarrollo de sistemas de generación de energía solar y recursos energéticos a partir del aprovechamiento de biogás, por descomposición anaerobia de residuos.

Sustentabilidad Ambiental

Las actividades desarrolladas actualmente garantizan un uso responsable de los recursos ambientales, manteniendo los ecosistemas y contribuyendo a la protección de la diversidad biológica de la región.

Geomorfología

Los suelos son de terrazas aluviales, altillanura y formas subordinadas a la red hidrográfica.

Bosques

Una tercera parte del predio está cubierta de áreas de bosques, con una amplia variedad de flora, donde se desatacan estas especies: Ceiba, Teca, Flor Amarillo, Cedro Amargo, Cedro Macho, Palo de Cruz, Flor Morado, Pomarroso, Higuerón, Aceite, Palma Moriche, Caño Fistol, Acacia, Laurel, Hobo, Algarrobo, Arrayán, Caracaro, Igua, Trompillo, Cabo de Hacha, Guarumo, Níspero, Majaguillo, Tablón Chicharro y Cachicamo, entre otras.

Fauna

Las especies presentes en el predio son:

Mamíferos: Armadillo, Mono Aullador, varias especies de micos, Puerco Espín, Ardilla, Chucha, Oso Hormiguero, Perro de Agua, Comadreja, Chigüiro, Capibara, Lancho, Danta, Murciélago, Saíno y Lapa.

Aves: Mirla Común, Mirla Cachetona, Arrendajo Solitario, Arrendajo Común, Picureo del Orinoco, Azulejo, Paloma Sabanera, Tortolita, Tortolita

Sabanera, Canario Colombiano, Canario Común, Loro, Loro Real, Perico Carasucio, Periquito Azul, Alcaravancito, Alcaraván, Atrapamoscas, Colibrí Verdecito, Mielero Común, Pato Zambullidor, Garza Blanca, Garza del Ganado, Garza Real, Águila Pescadora, Gavilán Pescador, Lechuza Común, Chulo, Oriporo, Corocora Roja y Corocora Blanca.

Anfibios y reptiles: Boa, Macaurel, Sapa, Cazadora, Serpiente Coral, Serpiente Cascabel, Cuatro Narices, Rana de los Arbustos, Rana Saltadora, Sapito, Sapo Común y Ranita.

Peces: Amarillo, Apuy, Baboso, Barbiancho, Blanco Pobre, Bocachico, Cachama, Capaz, Cajaro, Capitán Amarillo, Cucharo, Curbinata, Chancleto, Cherna, Doncella, Doradito, Dorado, Mapurito, Incurro, Paletón, Palometa, Payara, Rayado Fasciatum, Rayado Triginum, Sierra Cagona, Sierra Copora, Tigrito, Yamu y Yaque.

La fauna, al igual que la flora, se ve amenazada por la acción del hombre que en su afán de obtener recursos económicos atenta contra ellas. Para mitigar esta problemática, continuamente realizamos esfuerzos para contrarrestar la caza de especies.

Amenazas naturales

Las principales amenazas naturales son:

- Inundación
- Remociones en masa en grado medio.
- Amenaza sísmica en un grado medio.

Aspecto ambiental	Fuente	Impacto
Interacción con la fauna.	Introducción de especies que no son propias a la sede.	Desplazamiento de especies.
Deforestación, poda y tala de árboles.	Mantenimiento de árboles (ej: poda de los que están en cercanía de líneas eléctricas y remoción de árboles por razones de seguridad, etc.).	Disminución del recurso forestal.
Uso de madera	Consumo de madera para mantenimiento de instalaciones. Compra mayorista de productos de madera para ampliaciones de capacidad o remodelaciones en zonas habitacionales y/o mobiliario de oficinas y/o Centro de Convenciones.	Disminución del recurso forestal.
Reforestación	Siembra de árboles.	Recuperación del recurso forestal y mitigación de cambio climático.
Cerramientos y barreras naturales	Instalar o hacer mantenimiento a cerramiento en los linderos de la sede.	Alteración del paisaje e impacto visual.
Interacción con la fauna	Posible presencia de fauna silvestre en áreas no intervenidas en Lajitas.	Desplazamiento de especies.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Emisiones

2014	2015
35.97	6.520

Emisiones directas

El total de emisiones directas fue de 3.666 toneladas de CO_2, medición realizada de acuerdo al cálculo de huella de carbono corporativa, con asesoría de la Cámara de Comercio de Bogotá. Estas emisiones correspondieron a 0.278 kg de CO_2 por usuario atendido.

Emisiones indirectas

El total de emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía fue de 2.854 toneladas de CO_2. Este resultado corresponde a 0.216 kg de CO_2 por usuario atendido.

Acciones para reducir emisiones

Las acciones realizadas en el 2015 fueron:

- Fomento de buenas prácticas para reducir el consumo de energía.
- Acuerdos con el servicio de aseo para apagado de luces.
- Apagado automático de computadores.
- Instalación de dispositivos ahorradores de energía.
- Sensores de movimiento y cambio de luces, por tipo LED.
- Implementación de claraboyas y ventilación natural en sedes nuevas.
- Renovación de equipos para reducir el consumo de energía.
- Sistema de dispersión de agua para climatizar en la Sede Lagosol.
- Cambio de equipos por aquellos que utilizan combustibles más limpios.
- Uso de datos digitales, fax electrónico y programación de citas virtuales.
- Programa de monitoreo post consumo para medicamentos, pilas y plaguicidas.
- Reciclaje y/o valorización de residuos (elaboración de compostaje).
- Diseño de metodología de aprobación de compras y servicios (compras verdes).
- Programa de reforestación en Cogua y Ubaté.

Adicionalmente, las acciones propuestas para el 2016 frente a la reducción de emisiones son:

- Continuar con el cálculo de huella de carbono corporativa y para cada una de las sedes, bajo la orientación de la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Cálculo de emisiones directas e indirectas en el alcance 1, 2 y 3 del protocolo de medición de gases de efecto invernadero.
- Definición e implementación de actividades de compensación y mitigación de acuerdo al informe de cálculo de huella de carbono, por ejemplo en eventos y proyectos.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Nuestro compromiso con la capa de ozono

Durante el 2015 no utilizamos ningún tipo de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

De igual forma, basados en las mediciones realizadas en 2013, se estima que las emisiones atmosféricas generadas durante el 2015 presentaron el mismo comportamiento.

Sede	Tipo de Fuente	Capacidad	Combustible	Material Particulado (PST) mg/Nm3	Dióxidos de Nitrógeno NO2 mg/Nm3	Dióxidos de Azufre SO2 mg/Nm3	Monóxido de Carbono CO mg/Nm3
Calle 220	Caldera	80BHP	Gas Natural	1.98	94,19	-	-
Calle 26	Caldera	10BHP	Gas Natural	1.56	20.59	0.3	17.32
Calle 94	Caldera	15BHP	Gas Natural	2.9	37.19	0.54	17.32
Av. 68	Caldera	40BHP	Gas Natural	0.114	0.154	2.24	0.129
TOTAL				6.554	152.124	3.08	34.769

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Vertimiento de aguas residuales

A continuación se presenta la cantidad de vertimiento de aguas residuales (carga contaminante) para el 2015:

Parámetro	TOTAL (Kg/Día)	TOTAL (Kg/Año)
DBO	24.676	1.068.8
DQO	59.270	8.883.3
Grasas y aceites	2.969	21.337.2
Sólidos suspendidos	8.086	2.911

Debido a la gran cantidad de sedes y a que no se cuenta con medidores de caudal en los vertimientos, no es posible determinar el caudal total generado.

Gestión de Residuos

Con el fin de minimizar los impactos ambientales que puedan derivarse de nuestras actividades, estamos comprometidos con la implementación de buenas prácticas ambientales en relación al manejo de residuos sólidos, líquidos y gaseosos, actividades reguladas por diferentes normas, entre ellas, los decretos 948 de 1995, 4741 de 2005 y 3930 de 2010, en los cuales se establecen obligaciones por parte de los generadores de residuos, vertimientos y emisiones, que organizacionalmente cumplimos a cabalidad.

Los residuos generados y gestionados durante el periodo de reporte fueron:

Tipo de Residuo	Generación 2014 (Kg)	Generación 2014 (Kg)	Porcentaje	Método de tratamiento
Residuos orgánicos	555.952	533.662	39.8%	Compostaje
Residuos comunes	338.464	344.298	25.6%	Relleno sanitario
Residuos peligrosos biológicos	125.988	128.257	9.6%	Desactivación de alta eficiencia Termodestrucción controlada
Residuos peligrosos	54.937	68.746	5.1%	Recuperación Incineración Celda de Seguridad
Residuos reciclables	216.860	266.929	19.9%	Recuperación Devolución post consumo
		1.341.892	**100%**	

Del total de la generación de residuos de Compensar el 59.7% fue transformado mediante técnica de compostaje, reciclado o reutilizado, lo que se constituye en una práctica que reduce significativamente los residuos que son dispuestos en relleno sanitario o usando otras técnicas, además de reducir los costos por disposición.

A pesar de la ampliación y apertura de nuevas sedes de salud durante el 2015, el porcentaje de generación de residuos de riesgo biológico es menor frente al año 2014 (9.6%), lo que evidencia un manejo eficiente para este tipo de residuos. Adicionalmente, no se realizaron movimientos transfronterizos de residuos ni tuvimos derrames de sustancias químicas, aceites o combustibles que pudieran llegar a tener efectos significativos sobre el medio ambiente.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua

Cumplimos con la normatividad aplicable en materia de vertimiento de aguas, por lo que no afectamos significativamente hábitats ni recursos hídricos.

Productos y Servicios

Algunas de las acciones realizadas para mitigar el impacto ambiental de nuestros productos o servicios fueron:

- Evaluación de productos antes de su ingreso.
- Inclusión de anexos a los contratos con proveedores, solicitando el uso de productos con cumplimiento en normatividad ambiental.

Cumplimiento Regulatorio

Cumplimos a cabalidad con lo estipulado por la normatividad legal ambiental y dimos respuesta pertinente a las solicitudes y/o requerimientos emitidos por la autoridad ambiental y sanitaria. Durante el 2015 no recibimos multas o sanciones derivadas del incumplimiento regulatorio ambiental.

Emitimos 63 comunicaciones a la autoridad ambiental (respuesta a solicitudes y trámites, entre otros) y llevamos a cabo el reporte de información, así:

- Generación de residuos peligrosos ante el IDEAM para 17 sedes.
- Aplicativo Sistema de Información de Residuos Hospitalarios para 42 sedes de salud.
- Generación de residuos hospitalarios para Secretaría de Salud de Cundinamarca correspondientes a 3 sedes de salud.
- Registro Único Ambiental RUA para la sede Centro de Procesamiento de Alimentos.

Transporte

Los impactos ambientales más significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para el desarrollo de nuestras actividades, así como para el transporte de personal fueron:

- Alteración de la calidad del aire, asociado a la emisión de gases contaminantes y generación de ruido (material particulado, óxidos de azufre, óxidos de nitrógeno).
- Contribución al calentamiento global por emisión de gases de efecto invernadero.
- Aumento en la demanda de recursos, asociado a uso de energías no renovables (Combustibles fósiles).

Total de gastos e inversiones

Gastos e inversiones destinadas a la protección del medio ambiente:

AUDITIVA VISUAL ATMOSFÉRICA (AVA)	2015
Pago derechos registro de publicidad exterior	$26.936.911
Monitoreo fuentes fijas de emisión (monitoreo isocinético y balance de masas)	$8.029.621
Monitoreo por ruido ambiental	$6.684.000
AGUA	
Monitoreo (caracterización de vertimientos)	$2.021.430
Caracterización de aguas subterráneas	$7.573.935
Caracterización de aguas superficiales	$8.551.142
Pago derechos registro permiso de vertimientos	$5.622.731
Instalación de medidores de agua	$0
Modelación vertimientos y tasas retributivas	$32.000.000
RESIDUOS	
Caracterización de residuos y actualización de planes de gestión de residuos y rutas sanitarias	$138.171.500

Continúa...

Continuación tabla

Total de gastos e inversiones

SILVICULTURA FLORA Y FAUNA	2015
Permisos silviculturales (aprovechamiento forestal - manejo de especies arbóreas)	$15.000.000
Estudio de flora y fauna	$0
"PROGRAMA CON LA CABEZA EN LA TIERRA"	
Residuos	$35.300.000
Construcción sostenible	$12.700.000
Agua y energía	$15.900.000
Compras verdes	$13.100.000
Comunicaciones	$48.000.000
Proyectos sociales	$12.200.000
Gestión del cambio	$25.000.000
TOTAL GESTIÓN AMBIENTAL	**$582.791.270**

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Evaluación Ambiental de Proveedores

Dentro de las visitas de inspección para la selección y seguimiento de los proveedores de servicios profesionales y asistenciales de salud, alimentos, recreación, educación, deporte y eventos, adelantamos la verificación de criterios ambientales como: manejo de vertimientos, programa de gestión de residuos, tecnologías limpias y puntos ecológicos. En 2015 evaluamos 261 proveedores nuevos.

En relación al impacto ambiental en la cadena de suministro, evaluamos 491 proveedores en criterios como: manejo de vertimientos, programa de gestión de residuos, tecnologías limpias y puntos ecológicos. Así mismo, determinamos que de las nueve líneas de compra, cinco pueden presentar impactos ambientales.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Mecanismos para los reclamos ambientales

Los canales dispuestos para la recepción de reclamos ambientales son los mismos a través de los cuales recibimos opiniones, sugerencias o quejas relacionados con nuestros servicios y productos. Las reclamaciones ambientales presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales fueron 5, así:

No. radicación	Sede	Fecha	Tipo de Opinión y/o Sugerencia	Canal	Fecha Respuesta	Fecha Vencimiento
754755	Sede Campestre Calle 220	09/04/2015	Sugerencia	Buzón Opiniones y Sugerencias	15/04/2015	16/04/2015 23:59
769633	Sede Empresarial	03/06/2015	Sugerencia	Buzón Opiniones y Sugerencias	09/06/2015	10/06/2015 12:30
798108	Centro Urbano de Recreación, CUR	14/09/2015	Solicitud	Buzón Opiniones y Sugerencias	21/09/2015	21/09/2015 23:59
805330	Unidad de servicios Suba	09/10/2015	Sugerencia	Buzón Opiniones y Sugerencias	16/10/2015	20/10/2015 16:22
805704	Unidad de servicios Suba	16/10/2015	Solicitud	Internet	26/10/2015	26/10/2015 23:59

Tenemos derecho a ser felices

Dimensión social

DIMENSIÓN SOCIAL

El propósito que nos mueve es la transformación de la comunidad, a través del desarrollo de trabajadores, familias y empresas. Para lograrlo gestionamos e implementamos proyectos sociales alineados a los planes nacionales y distritales. Así mismo, desarrollamos un trabajo colaborativo de la mano de entidades públicas y privadas para alcanzar un mayor impacto. Por ello, la dimensión social es sin duda, el más claro reflejo de nuestro accionar organizacional

Empleo

Número de empleados por tipo de contrato y género

Tipo de contrato	Sexo		Total	% de Participación
	F	M		
Indefinido	3.988	1.541	5.529	70.50%
Fijo	862	199	1.061	13.53%
Obra o labor	810	131	941	12.00%
Aprendizaje	56	31	87	1.11%
Por empresa de servicios temporales (trabajadores externos)	126	98	224	2.86%
TOTAL	5.842	2.000	7.842	100%

Dimensión social
EMPLEO

Tamaño de la plantilla por región y género

Sexo	Municipios y/o Ciudades										
	Bogotá	Cajicá	Cali	Chía	Chocontá	Girardot	Mosquera	Puerto López	Zipaquirá	Total Gral.	%
F	5.443	8		56	12	277	28	2	16	5.842	74.50%
M	1.777	6	1	9		201		6		2.000	25.50%
TOTALES	7.220	14	1	65	12	478	28	8	16	7.842	100%

Tamaño de la plantilla por región y tipo de contrato

Tipo de contrato	Municipios y/o Ciudades										
	Bogotá	Cajicá	Cali	Chía	Chocontá	Girardot	Mosquera	Puerto López	Zipaquirá	Total Gral.	%
Indefinido	5.092	11	1	60		341		8	16	5.529	70.50%
Fijo	976	2		5	12	38	28			1.061	13.53%
Obra o labor	935					6				941	12.00%
Aprendizaje	86	1								87	1.11%
Por empresas temporales	131					93				224	2.86%
Total General	7.220	14	1	65	12	478	28	8	16	7.842	100%
% PARTICIPACIÓN	92.1%	0.2%	0.0%	0.8%	0.2%	6.1%	0.4%	0.1%	0.2%	100%	

Nuevas contrataciones

2.608
TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES 2015

34%
ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES

Desglose de nuevas contrataciones por edad y sexo

Sexo		Edad		
		< 30	31 / 50	> 50
Mujeres	2.049	1.092	890	67
Hombres	559	318	236	5
Total	**2.608**	**1.410**	**1.126**	**72**

Dimensión social

EMPLEO

Índice de rotación

Sexo		% Participación	Edad		
			< 30	31 / 50	> 50
Mujeres	1.820	81.47%	735	1.017	68
Hombres	414	18.53%	184	213	17
Total	**2.234**	**100%**	**919**	**1.230**	**85**

10.22%
ÍNDICE DE ROTACIÓN GENERAL 2015

- En 2015 se realizaron 2.608 nuevas contrataciones laborales, de las cuales al finalizar el año se retiraron 1.293 personas y seguían activas 1.315.
- De los 1.293 colaboradores retirados a 31 de diciembre, 936 eran de convenios.
- Por otra parte, tuvimos 1.620 reingresos debido al inicio y renovación de convenios administrados por la Caja.

BIENESTAR

En Compensar, el bienestar laboral es un proceso orientado a crear, mantener y enriquecer condiciones que favorezcan el desarrollo integral de nuestros colaboradores y el mejoramiento de la calidad de vida para ellos y sus familias. Además, buscamos elevar la satisfacción, eficiencia e identificación con el servicio que ofrecemos a la comunidad. Así mismo, nuestros programas de beneficios aumentan los niveles de compromiso por parte del colaborador generando óptimos resultados en la productividad y en los índices de retención laboral.

Dichos programas se estructuran como respuesta a las necesidades organizacionales, individuales, sociales y familiares del colaborador dentro del contexto laboral y están enmarcados en el modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), como acciones de conciliación.

Algunas de las medidas que conformaron la oferta de beneficios para nuestros colaboradores durante el 2015, fueron:

Línea de acción EFR	Medida EFR
Calidad en el empleo	Contrato a término indefinido
	Subsidio Plan Complementario de Salud
	Bonificación por antigüedad
	Auxilio de transporte
	Auxilio de alimentación
	Prima extralegal
	Prima de vacaciones
	Remuneración flexible integral
	Acuerdos corporativos
	Seguro de vida
Desarrollo personal y profesional	Auxilio educativo
	Préstamo educativo
	Programas de Universidad Corporativa - Semilla (Plan acogida / Inteligencias del servicio)
	Programas de Universidad Corporativa - Cultivos (Liderazgo / Servicio)
	Programas de Universidad Corporativa - Abono especializado (Formación técnica)
	Educación virtual
	Biblioteca virtual Get Abstract

Línea de acción EFR	Medida EFR
Flexibilidad espacial y temporal	Trabajo en casa
	Trabajo móvil
	Horario flexible
Apoyo al colaborador y la familia	Permisos remunerados
	Doble goma
	Divertimento
	Goma móvil
	Días especiales
	Bienestar a la carta
	Reconocimiento de cumpleaños
	Actividades lúdicas
	Programa para pensionados
	Actividades para la prevención del estrés
	Movilidad sostenible - TRY MY RIDE
Igualdad de oportunidades	Equidad en el respeto y la diversidad
	Diversidad motora y cognitiva

Para el periodo de reporte 294 colaboradores se beneficiaron de las licencias otorgadas por maternidad o paternidad, de los cuales el 91% se reincorporó a su labor después del tiempo de la licencia. El detalle se presenta a continuación:

Licencias	2015	Reincorporaciones
Maternidad	218	193
Paternidad	76	74
Total	**294**	**267**

DIMENSIÓN SOCIAL

Salud y seguridad en el trabajo

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST), vela por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional (medicina, higiene, medio ambiente laboral y seguridad industrial) en Compensar, minimizando los riesgos profesionales.

Está compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los colaboradores, con sus respectivos suplentes. Dado que contamos con más de 1.000 colaboradores, tenemos la obligación legal de conformar el COPASST con la siguiente estructura:

- Cuatro (4) representantes de los colaboradores y cuatro (4) representantes del empleador con sus respectivos suplentes. (Resolución 2013 de Junio 6 de 1986).

EL Comité es transversal a todos los procesos de Compensar y los representantes para el 2015 fueron:

Representantes por los colaboradores

Principales	Suplentes
Patricia Eugenia Moreno Espitia Gerente de Salud Oral Prestar Servicios de Salud Oral Calle 73	**Claudia A. Bendeck Hincapié** Administradora Unidad de Servicios de Salud. Prestar Servicios Ambulatorios Calle 94
Alberto González Pastrana Administrador Unidad de Servicios de Salud. Prestar Servicios Ambulatorios Kennedy	**Alba Rocío García Sandoval** Coordinadora de Servicios Operar Alojamiento Lagomar
Heysell Nafasha García Gestor de Mantenimiento. Instalaciones y Equipos	**Sol María Bula** Administradora Servicios de Salud. Prestar Servicios de Salud Oral Acueducto
Henry Libardo Salinas Coordinador de Gestión Ambiental Seguridad Integral. Av. 68 Bloque C.	**Carmen Alicia Alba Rodríguez** Coordinadora de Recursos Producir y Servir Alimentos. Graderías – Bloque E

Principales	Suplentes
Karen Tatiana Solano Auxiliar Técnico Bienestar Recreación, Educación y Deporte. Av. 68 Bloque G	**Ivonne A. Salamanca** Asesora Individual Acompañamiento al Cliente. Av. 68 Bloque A
Édgar Andrés Torres Capitán de Meseros. Producir y Servir Alimentos	**Nubia Gordillo Herrera** Auxiliar Técnico de Talento Humano. Operar Alojamiento Lagomar
Claudia Milena Díaz Gestor Cuentas Médicas Compras y Abastecimiento.	**Rosa Nelly Muñoz** Auxiliar de Enfermería Patología Prestación Servicios de Patología
Olga Angélica Grijalba Profesional Despliegue de Información. Canales de Atención Av. 68 Bloque B	**Laura Julieth Rico** Auxiliar de Enfermería Laboratorio Prestación Servicios de Laboratorio. Fontibón

Tipos de lesiones, tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.

Las lesiones que sufrieron algunos colaboradores durante el periodo laboral del año 2015, fueron de diversos tipos, las de mayor porcentaje tuvieron que ver con golpes o contusiones, como se detalla a continuación:

PARTE DEL CUERPO AFECTADA	AÑO ACCIDENTE DE TRABAJO	
	2014	2015
Abdomen	0.21%	0.25%
Cabeza	8.37%	5.96%
Lesiones generales u otras	2.36%	0.50%
Manos	28.11%	27.30%
Miembros inferiores	14.16%	11.66%
Miembros superiores	11.37%	10.67%
Ojos	3.00%	3.23%
Pies	6.87%	11.17%
Tórax	0.00%	1.99%
Tronco (incluye espalda, columna vertebral, médual espinal y pelvis)	7.08%	9.18%
Ubicaciones múltiples	18.45%	18.11%
Total general	**100%**	**100%**

Dimensión social

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

NATURALEZA DE LA LESIÓN	AÑO ACCIDENTE DE TRABAJO	
	2014	2015
Conmoción emocional	0.43%	0.00%
Conmoción trauma interno	0.21%	0.25%
Contacto con fluidos	0.43%	0.25%
Contacto con sangre	0.21%	0.00%
Envenenamiento o intoxicación aguada o alergia	2.36%	1.74%
Fractura	0.43%	1.49%
Golpe, contusión o aplastamiento	45.06%	39.95%
Herida	15.24%	13.15%
Laceraciones	0.21%	0.00%

NATURALEZA DE LA LESIÓN	AÑO ACCIDENTE DE TRABAJO	
	2014	2015
Lesiones múltiples	1.29%	0.99%
Luxación	0.21%	0.50%
Mordedura	0.21%	0.25%
Pellizco	0.21%	0.00%
Picadura de animal	0.64%	0.00%
Quemadura	6.65%	8.93%
Torcedura , esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida	16.09%	19.85%
Trauma superficial (incluye rasguño, punción o pinchazo y lesión en ojo por cuerpo extraño.	10.09%	12.66%

Dimensión social

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Perfil epidemiológico

Dimensión social

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Indicador	Métrica	Interpretación
Tasa de ausentismo 3 días perdidos por ausentismo	$AR = \frac{\text{No. total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo}}{\text{No. Total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el periodo}} * 100$ $AR = \frac{56.834}{1.794.626,5} * 100 = 3.16$	Por cada 100 trabajadores de Compensar se presentaron **3** días perdidos por ausentismo.
Tasa de prevalencia de enfermedades laborales	$TP = \frac{\text{No. de casos antiguos de enfermedad laboral + No. de casos nuevos}}{\text{Número promedio de trabajadores en el año}} * 1.000$ $TP = \frac{101+11}{7.269} * 1.000 = 15.4$	En Compensar **15** de cada 1.000 colaboradores presentan enfermedad laboral. **Nota:** casos antiguos **101** + casos nuevos **11** (2015) = **112 casos**
Días perdidos 4 días perdidos	$TDP = \frac{\text{Número total de días perdidos}}{\text{Total Horas Trabajadas}} * 1.000$ $TDP = \frac{56.854}{14.357.012} * 1.000 = 3.96$	Por cada 1.000 horas hombre trabajadas en Compensar se presentaron aproximadamente **4** días perdidos. **Nota:** El cálculo de los días perdidos se cuenta cómo días naturales. Tomamos como referencia la totalidad de días generados por incapacidad, emitidos por la Entidad Prestadora de Salud – EPS. El pago de prestaciones económicas por incapacidad el primer día lo asume la empresa y en adelante lo asume la ARL.
Tasa de incidencia	$TI = \frac{\text{Número de casos nuevos de enfermedad laboral}}{\text{Número promedio de trabajadores en el año}} * 1.000$ $TI = \frac{11}{7.269} * 1.000 = 1.51$	Por cada 1.000 colaboradores en Compensar **1.5** desarrollaron una enfermedad laboral. **Nota:** Número de casos nuevos **11** (2015).

A la fecha no se han registrado accidentes de trabajo que hayan dejado como resultado víctimas mortales.

Dimensión social

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Indicador	Métrica	Interpretación
Índice de frecuencia	$IF = \frac{\text{Número total de accidentes}}{\text{Total Horas Hombre Trabajadas}} * 200.000$ $IF = \frac{430}{14.357.012} * 200.000 = 5.99$	Por cada 200.000 horas hombre trabajadas en Compensar se presentaron aproximadamente **6** accidentes de trabajo.
Índice de severidad	$IS = \frac{\text{Número de días perdidos por accidentes laborales}}{\text{Total Horas Hombre Trabajadas}} * 200.000$ $IS = \frac{4.098}{14.357.012} * 200.000 = 57.08$	Por cada 200.000 horas hombre trabajadas en Compensar se perdieron aproximadamente **57** días de trabajo.

A la fecha no se han registrado accidentes de trabajo que hayan dejado como resultado víctimas mortales.

De otra parte, las operaciones de actividades manuales, repetitivas y de impacto articular requeridas por algunos procesos de la organización, como: Alimentos, Salud Oral, Canales de Atención, Vacunación, Patología, Laboratorio y Recreación, Educación y Deporte, hacen que exista con mayor frecuencia el riesgo de aparición de enfermedades osteomusculares (OM).

Durante el periodo de reporte, algunos de nuestros proveedores fueron víctimas de lesiones laborales, entre las que se encuentran: efectos de electricidad, fractura, golpe o contusión, desvanecimiento, torcedura, esquince, desgarre muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida y trauma superficial. En 2015 se registraron 0.49 accidentes por cada 200.000 horas hombre trabajadas y no se registraron enfermedades profesionales, por parte de los proveedores en sitio. Las tasas de días perdidos y de absentismo, son de 0 y no se presentaron víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que laboran in situ.

Capacitación y educación

Un elemento fundamental en la estrategia de gestión del talento de la organización es la cualificación de los colaboradores, nuestro mayor capital, a través de programas de formación y desarrollo. En dicho sentido, nuestra Universidad Corporativa y el Modelo Integral de Desarrollo son solo algunas de las acciones para potenciar sus competencias, las cuales se encuentran en marcos de actuación definidos a través de políticas y procedimientos que aseguran la gestión efectiva de recursos destinados para tal fin.

El resultado de estas iniciativas, se ve reflejado en el fortalecimiento de las habilidades técnicas, sociales y de comportamiento, generando así un desarrollo integral para el colaborador.

Promedio de horas de formación para los colaboradores

El promedio de horas de formación para los colaboradores durante el 2015 fue de 25. La especificación por género y tipo de cargo se presenta a continuación:

Sexo	Total horas	Promedio horas
Mujeres	141.486	25
Hombres	47.080	25
Total	**188.566**	**25**

	Nivel de Cargo						TOTAL
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	Aprendices	
Total horas	151	698	999	79.763	104.862	2.093	188.566
Promedio horas	25	24	24	25	25	24	25

Programas de formación

Las actividades de formación desarrolladas estuvieron direccionadas desde la siguiente estructura:

1. Semilla (formación básica): esta fase contempla el plan de acogida y la primera materia obligatoria que debe ver todo colaborador que ingrese a Compensar (Inteligencia del Servicio). El objetivo de este primer momento es formar en los colaboradores las bases para la apropiación de nuestro Propósito Superior y las habilidades necesarias para el mejor desempeño en el cargo. Puntualmente, los conocimientos a desarrollar son: servicio, conocimiento del negocio y seguridad social.

2. Cultivo (formación media): esta fase está diseñada para brindar a jefes y colaboradores que tienen contacto directo con el cliente, posibilidades de aprendizaje para mejorar las competencias organizacionales. En estos dos grupos poblacionales se busca fortalecer competencias técnicas para generar una óptima experiencia con el cliente, así como dotar de herramientas a los jefes a fin de gestionar mejor los equipos de trabajo.

3. Abono especializado (formación avanzada): esta fase está dirigida a fortalecer los conocimientos técnicos específicos de los colaboradores. Se incluyen los conocimientos legales y necesarios para una gestión más efectiva.

4. Get Abstract: ofrece al 100% de los colaboradores acceso a la consulta virtual de resúmenes de libros como apoyo a su proceso de formación.

Evaluaciones de desempeño

Los 2.943 colaboradores que recibieron evaluación de desempeño conforman el 50% del total de la población objetivo (5.886), ya que no se incluyen para dicha valoración los colaboradores del convenio comedores escolares, ni aquellos con vinculación inferior a 3 meses.

Evaluación de desempeño por género

Sexo	Cantidad de colaboradores	% colaboradores con evaluación de desempeño
Mujeres	2.237	38%
Hombres	706	12%

Evaluación de desempeño por nivel de cargo

	Nivel de Cargo					TOTAL
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	
Cantidad de colaboradores con evaluación de desempeño	5	41	14	1.371	1.512	2.943*

** Debido a que el plazo para la evaluación de desempeño del período 2015 no había cerrado en el momento de la redacción del presente reporte; únicamente se cuenta con la información referente a la evaluación de desempeño del período 2014.*
El "porcentaje de la evaluación general" corresponde a la cobertura de la población participante en todo el ejercicio (valoración de competencias y objetivos 2014), siendo del 50% de la población objetivo y 2.943 colaboradores.
La variación entre los resultados 2013-2014 obedece a dos factores:
I) Cambio en el modelo de competencias, el cual en 2014 apenas se estaba difundiendo.
II) Cambio en la plataforma tecnológica (ADN) que soporta el proceso de evaluación, por tanto no había conocimiento pleno de la plataforma y hubo algunas dificultades durante su implementación.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Los cargos de nivel directivo están cubiertos en un 50% por personal de género femenino. En los niveles de cargo ejecutivo (líderes) y gerencial, el porcentaje de mujeres es del 47%.

Sexo	EDAD DEL EQUIPO DIRECTIVO		
	< 30	30 / 50	> 50
Mujeres	0%	0%	50%
Hombres	0%	33%	17%

Sexo	EDAD DE CARGOS EJECUTIVO Y GERENCIAL		
	< 30	30 / 50	> 50
Mujeres	0%	31%	16%
Hombres	0%	37%	16%

Sexo	EDAD COLECTIVO DE TRABAJADORES		
	< 30	30 / 50	> 50
Mujeres	25%	44%	5%
Hombres	8%	15%	3%
Total	33%	59%	8%

59%

DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES ESTÁ ENTRE 30 Y 50 AÑOS

Dimensión social

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Sexo	Nivel de Cargo					
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	Aprendices
Mujeres	0,04%	0,17%	0,26%	30.03%	43,28%	0,71%
Hombres	0,04%	0,20%	0,27%	12.27%	12,33%	0,40%
Total	**0,08%**	**0,37%**	**0,53%**	**42.30%**	**55,61%**	**1,11%**

En Compensar no existe diferencia salarial entre hombres y mujeres, la asignación se da según la escala salarial vigente y la valoración del cargo.

DIMENSIÓN SOCIAL

Derechos Humanos

Los ámbitos en los que actúa Compensar al brindar servicios de educación, salud, vivienda, atención a la familia y protección del medio ambiente, son al mismo tiempo la realización de derechos humanos fundamentales. En este sentido, hemos traducido la actuación a favor de los derechos humanos en varias acciones relevantes entre las que se destacan:

- Adhesión al Pacto Global sistema mundial de las Naciones Unidas, donde las empresas voluntariamente nos comprometemos con 10 principios básicos, casi todos enfocados en el marco de actuación de los derechos fundamentales.

- Desarrollo del Programa de Sostenibilidad para la erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA en nuestros hoteles Lagomar y Lagosol, apalancando el modelo The Code implementado hasta el año 2015 en Compensar. En este aspecto, invitamos a varios grupos de interés (empresas, proveedores, colaboradores, gobierno) a participar en las actividades realizadas en torno a la celebración del día internacional contra el trabajo infantil, lo que incluyó labores de información y sensibilización en nuestros hoteles y en la sede administrativa.

- Participación en las mesas de trabajo de la Red Pacto Global Colombia: promoción de los derechos de la niñez (erradicación del trabajo infantil) y medio ambiente.

- Cooperación en calidad de primeros signatarios y fundadores de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil. Realizamos en nuestras instalaciones el evento “Sácale la lengua al trabajo infantil”, el 12 de junio de 2015, en donde fue constituida una alianza entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio del Trabajo y la Red, para combatir este flagelo.

- Operación del convenio con la Secretaría Distrital de Integración Social para la prevención y erradicación del trabajo infantil en Bogotá, a través de la estrategia móvil PRINTI-Diente de León. Además, nos unimos al Centro Nacional de Memoria Histórica en la tarea de impulsar la participación de niños, niñas y adolescentes en procesos que fomentan sus habilidades personales y sociales para la construcción de paz.

- Alianza con la Gobernación de Cundinamarca para la operación de proyectos en contra de la trata de personas y en pro de la recuperación de la cuenca hidrográfica del Río Bogotá, cubriendo cerca de 30 municipios del departamento, donde participan estudiantes, profesores, padres de familia, autoridades locales y comunidad en general.

Prácticas de Inversión y Abastecimiento

Dentro de nuestros acuerdos de inversión significativos para el periodo de reporte, no incluimos cláusulas de Derechos Humanos, sin embargo, desde nuestro enfoque de relacionamiento con los grupos de interés relevantes, trabajamos desde el Programa de Desarrollo de Proveedores en la implementación del Manual de Ética y Buena Conducta. En este sentido y con el apoyo de Transparencia por Colombia, logramos la participación de 197 proveedores.

Dentro de nuestro programa de liderazgo y servicio, existe un módulo denominado ética, valores y principios, donde se abordan específicamente los Derechos Humanos en relación con la naturaleza de las organizaciones de protección social, alcanzando 5.535 horas de formación en 2015. De igual manera, 1.787 colaboradores vinculados directamente con la Caja, quienes representan el 23% de la población, participaron en el programa de inducción, en donde es presentado el Código de Ética y Buen Gobierno.

No discriminación

Según el reporte generado por Talento Humano, en su frente Calidad de Vida o canal de EFR, durante 2015 no se presentó ningún caso de discriminación.

Los resultados de clima laboral de 2014 se mantienen hasta el 2016, debido a que organizacionalmente realizamos la medición Great Place to Work cada 2 años.

A continuación se encuentra la percepción general de los colaboradores, valorada sobre 100 puntos en cada uno de los siguientes aspectos:

Dimensión social

DERECHOS HUMANOS

Explotación Infantil

Promovimos los derechos de los niños y adolescentes mediante los programas: Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil y Prevención de la Trata de Personas con Fines de Explotación Sexual, por medio de la generación de entornos protectores con acciones de concientización y capacitación para toda la comunidad corresponsable del cuidado de los mismos y del respeto de sus derechos. En ese orden, establecimos convenios de asociación o cooperación con distintas entidades Departamentales, Distritales y Nacionales, buscando erradicar dichos flagelos.

Frente a la erradicación y prevención del trabajo infantil, continuamos afianzando conocimientos y experiencia, ratificando el compromiso de la Caja con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de 6 a 14 años. En esa línea, firmamos el convenio con la Secretaría Distrital de Integración Social para acompañar la estrategia móvil PRINTI - Diente de León, mediante la cual, conforme a los parámetros de Foniñez y aplicando los lineamientos de la Jornada Escolar Complementaria, brindamos soporte pedagógico, a través de un modelo de atención novedoso que identifica las potencialidades de los niños y niñas, fortalece sus capacidades, contribuye con su desarrollo integral y favorece su inclusión y reconocimiento como sujetos de derechos.

Gracias a este trabajo conjunto, cerca de 2.400 menores fueron protegidos y alejados de este flagelo durante el año. La Secretaría de Integración Social ha atendido 1.856 niños y Compensar alcanzó a impactar cerca de 540 en 2015, abordando familias dedicadas al reciclaje, las cuales suelen vincular a sus hijos en su misma labor, lo que se constituye en una de las más preocupantes formas de trabajo infantil, por las condiciones a las que están expuestos los menores. Es así como intervenimos las localidades de Kennedy, Santa Fe y Usaquén con una propuesta artístico – lúdica, realizando una importante labor psicosocial para facilitar el proceso de corresponsabilidad de las familias y la comunidad en general ofreciendo a niños y jóvenes alternativas que los alejen del trabajo infantil.

Además, en calidad de empresa adscrita al Pacto Global, tuvimos participación activa en la mesa de trabajo infantil y su transformación en la hoy conformada Red Colombia de empresas contra el Trabajo Infantil, de la cual somos miembro signatario. Paralelamente, en nuestra sede Av. 68 realizamos el lanzamiento de la campaña “Sácale la lengua al trabajo infantil”, impulsada por el Ministerio del Trabajo y la Red Colombia.

Por otra parte, sumamos esfuerzos con la Gobernación de Cundinamarca para prevenir el tráfico de personas, la servidumbre y la esclavitud sexual, que afecta en su mayoría a mujeres y niñas. La estrategia de intervención, diseñada a partir de tres componentes: movilización y sanción social; asistencia técnica, y prevención, impactó a 611 estudiantes de 6 colegios y 1.518 personas entre servidores públicos y otros grupos de interés de los municipios de Silvania, Fusagasugá, Ricaurte y Girardot.

De igual manera, Compensar continúa trabajando en la mitigación de este flagelo en el corredor vial Bogotá – Girardot, adoptando en nuestros hoteles Lagomar El Peñón y Lagosol protocolos y procedimientos que hacen de nuestras instalaciones un entorno seguro para los menores en contra de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).

Adicionalmente, realizamos esfuerzos para lograr la actualización de la certificación The Code, código internacional de conducta para el sector turístico, que brinda herramientas para luchar contra la explotación sexual. En esta materia capacitamos 17 negociadores de compras y 186 colaboradores de nuestros hoteles y sensibilizamos a 24 cónyuges e igual número de hijos de colaboradores. También, implementamos cabalmente las directrices de la Norma de Sostenibilidad Turística que exige el reporte de varios indicadores en materia de prevención de la explotación sexual.

Trabajo forzado

Si bien no hemos adelantado diagnóstico de riesgo en trabajo forzoso, trata o tráfico de personas, explotación sexual y otras formas de explotación laboral o infantil, mantuvimos la alianza con la Gobernación de Cundinamarca para prevenir la trata de personas con fines de explotación sexual en el corredor vial Bogotá - Girardot, donde se encuentran ubicados nuestros hoteles Lagomar y Lagosol.

Medidas de seguridad:

Durante el 2015 se capacitaron 444 personas del grupo de vigilancia, es decir el 90% del total de la planta (494 guardas de seguridad), en las siguientes actividades de prevención, orientadas a evitar transgredir la normatividad legal que regula y ampara el trato a las personas así:

- Requisas (operación de arco o detector manual de metales): formación práctica y teórica de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 61 parágrafo N° 1 de la Ley 684/2001, en el cual se prohíbe efectuar requisas mediante contacto físico.
- Prevención de abuso al menor: instrucción a la vigilancia en este aspecto de suma sensibilidad, dados los servicios que se prestan en la Caja y EPS y el ingreso de gran cantidad de niños y niñas.
- Derechos humanos: sensibilización al personal de vigilancia sobre el actuar responsable en situaciones difíciles, velando por el respeto a la vida y la dignidad humana.
- Atención a discapacitados: según lo establecido en la Ley estatutaria 1618 de 2013 y el decreto 1538 de 2005, se permitirá el ingreso en todas las instalaciones de Compensar a perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento, por lo anterior se asegura que el personal de las compañías de vigilancia que prestan servicios a Compensar, tengan en cuenta todos los aspectos de accesibilidad para las personas con discapacidad.
- Valores éticos y humanos: concientización sobre la importancia de la práctica de los valores humanos y éticos; tales como el respeto, la responsabilidad, honestidad, disciplina, tolerancia, saber pensar, conciencia, amistad, generosidad, espíritu de servicio, objetividad y justicia.

Derechos de los indígenas

No se presentaron incidentes relacionados con violaciones de los derechos indígenas.

Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos

Dimos a conocer a nuestra red de proveedores, a través de internet, información referente a las medidas implementadas por la organización en materia de prevención de explotación infantil. Así mismo, a partir del 2015, incluimos el tema dentro de una de las cláusulas de contratación con proveedores.

En esta tarea, estamos definiendo criterios para el proceso de selección de proveedores, a fin de contemplar aspectos de conciliación frente al ámbito socio-laboral, para ser evaluados a partir del segundo semestre de 2016.

Medidas correctivas

No se registraron quejas relacionadas con la violación o vulneración de los Derechos Humanos de nuestros usuarios o visitantes.

De igual forma, en el marco de lo laboral tampoco hemos recibido ninguna queja relacionada con Derechos Humanos.

Comunidades locales

En el periodo reportado, de los 42 proyectos e iniciativas que contaron con el acompañamiento del proceso Riesgo Corporativo, el 29% tiene un impacto directo en la comunidad.

Implementamos en el 90% de los proyectos de vivienda nueva y de mejoramiento habitacional, programas de desarrollo social comunitario, acompañando familias, comunidades y poblaciones especiales como madres comunitarias y afilados del servicio doméstico.

Para el apalancamiento de nuestro Propósito Superior en todas las comunidades que acompañamos, realizamos procesos de identificación, formación y empoderamiento de líderes residentes en estas comunidades, generando un desarrollo autónomo y sostenible.

En los procesos de formación participaron más de 7.500 residentes, gestionando programas permanentes y eventos comunitarios de integración. Sumado a ello y conscientes de que el desarrollo social sostenible es un trabajo conjunto, en los 11 proyectos construimos 36 redes con instituciones públicas y privadas para extender sus programas y servicios sociales a las diferentes comunidades.

Frente al mejoramiento de las condiciones de hábitat, trabajamos dos líneas transversales: la convivencia y la habitabilidad, ambos, mediante

Antes

Después

formación, talleres prácticos y capacitación en leyes y reglamentos de propiedad horizontal; y herramientas de crecimiento personal y familiar que aportaron al mejoramiento de su calidad de vida.

Respecto al componente pedagógico de intervención, implementamos la evaluación cualitativa en 21 Instituciones Educativas Distritales – IED, que corresponde a un total de 731 participantes con un 52.8% de asistencia femenina y un 47.2% de participación masculina.

Dimensión social

SOCIEDAD

El proyecto Educando con Energía realizó un proceso de escucha activa con las comunidades de las instituciones educativas de las localidades de San Cristóbal, Engativá, Kennedy y Ciudad Bolívar. Fruto de este ejercicio en el que participaron 58 personas entre docentes, orientadores, coordinadores y rectores, nace este programa que hoy beneficia a 5.000 estudiantes. El programa cuenta con una batería de indicadores de habilidades socioemocionales donde se valora el nivel de potenciamiento del componente y la percepción que tienen los directivos, orientadores y docentes frente al desarrollo de los estudiantes. También tiene el reconocimiento de la Secretaría de Educación Distrital y del medio Semana Educación, como una de las propuestas más innovadoras en el campo de la educación que contribuye en el fortalecimiento de las capacidades ciudadanas.

Además, a través de nuestra Red de Solidaridad, canalizamos acciones y unimos experiencias, fortalezas y esfuerzos para impactar positivamente a los beneficiarios de la Asociación Esperanza y Vida, la Asociación de Amigos de Compensar - Apensar, y la Fundación Niño Jesús.

En Compensar, desde el frente de Proyectos Sociales, coordinamos esta red de trabajo, logrando la movilización de recursos con empresas afiladas a la Caja, proveedores, colaboradores, aliados estratégicos y héroes anónimos, en torno a diferentes causas que durante el 2015 tuvieron los siguientes logros:

- Recaudamos cerca de $423 millones representados en aportes económicos y donaciones en especie.
- Impactamos a 200 adultos mayores del Programa Fundadores de Vida, en Engativá; brindamos cuidado y formación integral a 170 niños y niñas menores de 5 años en condición de vulnerabilidad en Altos de Cazucá; dimos apoyo económico y orientación de tipo social a 744 colaboradores de Compensar; y celebramos la Navidad a 1.483 niños, niñas y adultos mayores de Ciudad Bolívar, Usme y Altos de Cazucá.

Corrupción

Uno de nuestros principios organizacionales es la transparencia, entendida como:

Honestidad y claridad que caracterizan nuestras acciones y rigen nuestras relaciones basadas en la confianza

A través del Código de Ética y Buen Gobierno y del régimen de transparencia, direccionamos el comportamiento esperado por parte de los colaboradores de Compensar hacia sus diversos grupos de interés. Así mismo, mediante la política anticorrupción hacemos explicitas las medidas tomadas para impedir, prevenir y combatir los fenómenos de corrupción o soborno.

VIGILADO SuperSubsidio

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Allí también se integran los lineamientos de las siguientes entidades de control nacional:

- Superintendencia del Subsidio Familiar
- Superintendencia Nacional de Salud
- Contraloría General de la República (administración de recursos públicos).

De igual manera, nuestra propuesta de valor frente a los entes de control que nos regulan está direccionada bajo los siguientes principios:

- Presentación de información idónea (veraz, oportuna y normalizada).
- Verificación de los efectos de un excelente ambiente de control.
- Cumplimiento normativo integral y transparente.

Frente a la evaluación de riesgos de corrupción, la gestión durante el periodo de reporte se concentró en acciones dirigidas hacia los proveedores, pues como socios empresariales hacen parte de nuestra cadena de servicio y por lo mismo, representan un gran riesgo si cometen actos de corrupción; es así cómo cada uno de ellos al generar acuerdos comerciales con la organización recibe la siguiente información expresada en cláusulas contractuales:

- Cláusula de transparencia
- Cláusula de prevención de lavado de activos.
- Cláusula de prevención de explotación infantil.
- Cláusula de prevención de explotación sexual.
- Adicionalmente, los proveedores firman acuerdo de seguridad de la información y/o confidencialidad.

Actualmente, 3.084 proveedores tienen contrato por línea y son objeto de socialización de esta información.

La formación que recibieron los colaboradores en temas anticorrupción, se enmarcó en:

- Cursos virtuales: el 77% del total de los colaboradores recibió formación.
- Establecimos como obligatorio incluir el tema de anticorrupción en la introducción a riesgos dentro del plan de acogida a los nuevos colaboradores de la Organización.

	Nivel de Cargo					TOTAL HORAS
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	
Cantidad de horas de capacitación sobre políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción	-	64	48	10.176	18.352	28.640

Los eventos de riesgos reportados como posible fraude fueron escalados al proceso de Auditoría Corporativa para su análisis, investigación y generación de las acciones establecidas de acuerdo con las políticas internas.

Política Pública

Hace varios años asumimos el reto de convertirnos en aliados estratégicos de diversas entidades públicas como: administración distrital, gobierno nacional y Gobernación de Cundinamarca, con quienes actuamos como ejecutores de políticas y programas que promueven la redistribución del ingreso, el bienestar general y otras iniciativas relacionadas directamente con nuestros objetivos y filosofía organizacional. Así, nuestra experticia nos permite ser garantes de la ejecución de proyectos con alta calidad.

Por lo anterior, somos un actor proactivo en el proceso legislativo del sector de protección social, participando en diversos espacios de construcción de políticas e iniciativas públicas. Adicionalmente, promovemos eventos en temas de cambio social como la educación y políticas de género, entre otros, abriendo espacios para que los sectores privado y público puedan participar y llegar a entendimientos y construcciones colectivas que permitan mejorar al país.

El relacionamiento con el sector público se basa solo en alianzas para el desarrollo de iniciativas en común, por lo mismo, no realizamos aportes financieros ni en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Cumplimiento regulatorio

En el periodo se registró una sanción no monetaria derivada de incumplimiento regulatorio.

Evaluación de la repercusión social de los proveedores

Se encuentran en proceso de diseño los criterios sociales para la selección de proveedores que incluirán actores de conciliación, los cuales evalúan el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar de los colaboradores de los proveedores.

Responsabilidad sobre productos

Salud y seguridad del cliente

Desde el proceso de Riesgo Corporativo, la evaluación de riesgos se realiza en varias etapas con diferentes alcances:

Análisis estratégico: se realiza durante la fase de iniciativa de un proyecto con el objetivo de apoyar su viabilidad, generando como resultado un informe de Riesgos y Oportunidades.

Análisis de Proyecto: se realiza luego de aprobado un proyecto, en sus fases de inicio y planeación con los siguientes objetivos:

- Identificar los posibles riesgos a los que se exponen los negocios por la entrada en operación del producto y/o servicio.
- Identificar qué riesgos existentes son controlados o mitigados con la puesta en operación del producto y/o servicio.

Análisis de riesgos en la operación: corresponden a los panoramas de riesgo elaborados con los procesos en los cuales se analizan los riesgos a los que están expuestos en su operación.

De acuerdo con el análisis de los casos reportados como eventos de riesgo, durante el periodo se presentaron un total de veinte reclamaciones correspondientes a incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

En el negocio de Alimentos el porcentaje de ventas correspondiente a comida saludable baja en grasas trans, en grasas saturadas, en azúcares y/o sodio, del total de ventas de alimentos en el segmento individual, llegó al 3.5%, en donde el 3% corresponde a comidas bajas en azúcares y el 0.5% a comidas bajas en grasas trans y saturadas.

Así mismo, el porcentaje de ventas correspondiente a comida saludable que contiene más nutrientes como fibras, vitaminas, minerales y/o aditivos alimentarios funcionales llegó al 5.9% de las ventas totales en el segmento individual.

Dimensión social

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Etiquetado de los productos y servicios

Los principales requerimientos de información para los productos o servicios que ofrecemos son:

Requerimientos informativos	Nivel de aplicación
Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002	Disponen la asignación y giro de los recursos disponibles para el pago de cuota monetaria a los beneficiarios que cumplen con los requisitos.
Decreto 721 de 2013	Reglamenta y regula la afiliación de los trabajadores del servicio doméstico al Sistema de Compensación Familiar.
Ley 1636 y Decreto 2113 de 2013	Establecen las condiciones para el funcionamiento del Mecanismo de Protección al Cesante, el cual está compuesto por el Servicio Público de Empleo, el Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC y capacitación general.
Decretos 135 y 1508 de 2014	Reglamentan el desarrollo del esquema de ahorro de cesantías, establece los porcentajes del beneficio económico y reglamenta el pago de seguridad social para empleadores cuya nómina se encuentra suspendida por eventos de fuerza mayor, para beneficiarios del Mecanismo de Protección al Cesante.
Ley 3 de 1991	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social, se establece el subsidio familiar de vivienda, se reforma el Instituto de Crédito Territorial, ICT, y se dictan otras disposiciones.

Dimensión social

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Requerimientos informativos	Nivel de aplicación
Decreto 1934 del 29 de septiembre de 2015	Mediante el cual se modifica el Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y Desarrollo Rural, en lo relacionado con la reglamentación y valor del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural - VISR
Decreto 1737 de 2015	Reglamenta la destinación de recursos del FOVIS de las Cajas de Compensación Familiar COMPENSAR, COLSUBSIDIO y CAFAM para la selección de proyectos con servicios integrales que presenten las cajas para acceder a los subsidios familiares de vivienda.

Como novedad, se reemplazaron los Decretos 2190 de 2009 y 2180 de 2010 por el Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, siendo los requerimientos informativos los relacionados a continuación:

Requerimientos informativos	Nivel de aplicación
Decretos 1432 y 2391 de 2013	Establecen las modificaciones a las fuentes de recursos para el Fondo de Vivienda de Interés Social, FOVIS, y reglamentan las condiciones para el desarrollo del Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores, VIPA.
Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
	Este decreto regula íntegramente las materias contempladas en él. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887, quedan derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector Vivienda, Ciudad y Territorio que versan sobre las mismas materias, con excepción de los asuntos citados en el artículo 3.1.1. del mismo decreto.

Dentro de los productos entregados por Alimentos, tanto en sus materias primas e insumos como en sus productos terminados distribuidos, cumplimos la Resolución de rotulación 5109 de 2005 y la 333 de 2011 con respecto al etiquetado nutricional cuando se requiere (en productos para bebés, o cuando se tienen ingredientes con alguna propiedad nutricional como fortificación) y las específicas por cada tipo de producto cuando existen. Así mismo, en las cartas de alimentos se describen los ingredientes que pueden causar hipersensibilidad (alergenos), tales como cereales que contiene gluten (trigo, avena, cebada, etc.), crustáceos y sus productos, pescados, maní y soya y sus productos, entre otros.

Dimensión social

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Satisfacción del cliente

Evaluamos periódicamente la percepción de nuestros clientes desarrollando investigaciones de mercados para 54 servicios de 13 unidades de negocio; ejecutando evaluaciones de cliente incógnito, realizando encuestas de satisfacción y analizando los segmentos de la población familiar y empresarial que demandan los servicios que ofrecemos.

Los estudios de satisfacción (incluye indicador de experiencia) y cliente incógnito, tienen las siguientes características:

- Escala de -25 a 100.
- Periodicidad de medición trimestral, semestral o anual, dependiendo de la dinámica de cada servicio.
- Muestreo con representatividad estadística.
- Aplicación a clientes individuales y empresariales.

Nuestros estudios de satisfacción del cliente, pueden consultarse en la sección: “Satisfacción de cliente por ciclo de negocio“ de este reporte.

Dimensión social

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Comunicaciones de Marketing

Toda comunicación que emitimos debe llevar, de manera mandatoria, los logosímbolos de la Superintendencia del Subsidio Familiar y/o la Superintendencia Nacional de Salud, dependiendo de la información que se esté comunicando, ya que ambos entes vigilan la gestión de Caja y EPS.

Además, el logosímbolo de certificación ICONTEC con sus respectivos alcances en las categorías de servicios y actividades que están certificadas, debe incluirse en las piezas de comunicación, siendo cuidadosos para evitar riesgo de información inadecuada a los clientes y partes interesadas. Los siguientes son los ciclos de negocio certificados:

Operador de Información; Servicios Financieros (crédito); Alimentos; Alojamiento (Lagomar); Eventos; Mecanismo de Protección al Cesante; Subsidio, Recreación, Educación y Deporte; Jardines Sociales; Prestación Salud (Servicios Ambulatorios, Salud Oral, Inmunización, Cirugía Ambulatoria, Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica) y convenios interinstitucionales de desarrollo social en el marco de programas de alimentación escolar.

efr empresa | certificado en conciliación e igualdad
CO-005 / 01-2011 / ICONTEC

Conozca el estado de la vía
Bogotá - Girardot
Marque # 767 Ruta 227
en Twitter @#767

• El exceso de alcohol es perjudicial para la salud.
• Prohibido el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad.
• La explotación y el abuso sexual de menores de edad es sancionada con pena privativa de la libertad de conformidad con lo previsto en la
Ley 679 de 2001.

THE CODE .ORG
We protect children from sex tourism.

AMBIENTAL COLOMBIANO

icontec internacional
CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

En los medios de comunicación y promoción de los hoteles Lagomar y Lagosol del año 2015, se manejaron además otras certificaciones y acuerdos interinstitucionales tales como The Code, Sello Ambiental Colombiano bajo la norma NTC 5133 y Certificado de Calidad Turística bajo la norma sectorial NTS-TS 002. Así mismo se incluyó el Registro Nacional de Turismo correspondiente a cada hotel.

Igualmente, en las comunicaciones internas incluimos el logosímbolo de las certificaciones otorgadas por: Great Place to Work Colombia y América Latina y EFR Empresa Familiarmente Responsable otorgado por la Fundación Masfamilia de España.

Durante el 2015 no se reportaron incumplimientos de regulaciones relativas a las comunicaciones de Marketing.

ISO 9001 icontec internacional
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

Privacidad del cliente

Del total de reclamaciones recibidas, 14 tuvieron que ver con temas relacionados a la privacidad y/o fuga de datos de los usuarios.

Cumplimiento normativo

Verificada la información respecto a procesos adelantados, no se encontraron sanciones o incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos.

Indicadores GRI

compensar

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2015

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G1	Declaración del responsable principal	–	**Nuestra Declaración** Carta del Director	–
G2	Principales efectos, riesgos y oportunidades	–	**Gestión del Riesgo Corporativo**	–
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G3	Nombre de la Organización	–	**Nuestra Organización**	–
G4	Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.	–	**Nuestra Organización** Frentes Estratégicos	–
G5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	–	**Nuestra Organización** Sedes	–
G6	Países en los que opera la Organización	–	**Nuestra Organización** Sedes	–
G7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	–	**Nuestra Organización**	–
G8	Mercados servidos	–	**Nuestra Organización** Sedes	–
G9	Dimensiones de la Organización	–	**Nuestra Organización** Ciclos de Negocio	–
G10	Colaboradores	–	**Dimension Social** Empleo	–

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
G11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	–		No aplica para Compensar
G12	Cadena de suministro de la Organización		**Procesos Transversales** Compras y Abastecimiento	
G13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la Organización.	–	**Procesos Transversales** Infraestructura	
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS				
G14	Cómo la Organización aborda, si procede, el principio de precaución.	–	**Nuestra Organización** Gestión del Riesgo	
G15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la Organización suscribe o ha adoptado.	Todos Pacto Global	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Participación en Iniciativas Externas	
G16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece.		**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Participación en Iniciativas Externas	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes.	–	**Nuestra Organización**	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
G18	Proceso que la Organización ha seguido para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad y la cobertura de cada aspecto.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G20	Cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G21	Límite de la Organización de cada aspecto material	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Memorias anteriores y sus causas.	_		No aplica, no hay reformulaciones
G23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación con Memorias de Sostenibilidad anteriores.	_		No aplica, no hubo cambios en este aspecto
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (GRUPOS DE VALOR)				
G24	Los grupos de interés vinculados a la Organización.	_	**Nuestra Organización** Grupos de Interés	
G25	Base para la elección de los grupos de interés (grupos de valor) con los que trabaja la Organización.	_	**Nuestra Organización** Grupos de Interés	
G26	Enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés (grupos de valor).	_	**Nuestra Organización** Grupos de Interés	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
G27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización.	_	**Nuestra Organización** Grupos de Interés	
PERFIL DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD				
G28	Periodo objeto de la Memoria de Sostenibilidad.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G29	Fecha de última Memoria de Sostenibilidad.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G30	Ciclo de presentación de Memorias de Sostenibilidad	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	
G32	Índice GRI	_	**Tabla GRI**	
G33	Política y prácticas vigentes en la Organización con respecto a la verificación externa del reporte.	_	**Nuestra Organización** Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
GOBIERNO CORPORATIVO				
G34	Estructura de gobierno organizada y sus comités, y los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	
G37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, sociales y ambientales.	–	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Gestión Ética **Nuestra Organización** Comunicaciones	
G38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	
G39	Indicación de si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. Describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	
G41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si dichos conflictos se comunican a los grupos de interés	–	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Gestión Ética	
G44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación; y describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
G47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	
G48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa o aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	–		El órgano superior que revisa el presente informe es el Comité de Dirección.
G49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	–	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Gestión Ética **Nuestra Organización** Comunicaciones	
G51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, (retribución fija y retribución variable; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación); y relación de los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	–	**Nuestra Organización** Gobierno Corporativo	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G56	Descripción de los valores, principios , estándares (de referencia en la gestión) y normas de la Organización.		**Nuestra Organización**	
G57	Descripción de los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	10	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Gestión Ética	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
G58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	10	**Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI** Gestión Ética	
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
Indicadores de Desempeño Económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la Organización	–	Valor Económico Directo Generado y Distribuido	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	–		No identificado como asunto material
EC3	Programas de beneficios sociales para los empleados (as)	–	Obligaciones a Programas de Beneficios Sociales	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	–	Ayudas Financieras de Gobiernos	
Presencia en el Mercado				
EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, desglosada por género.	1 y 6	Relación entre Salarios	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	6	Contratación Local	
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio.	_	Impacto Beneficio Público	
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	6	Impactos Económicos Indirectos	
Prácticas de Adquisición				
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	6	Proveedores Locales	
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Materiales				
EN1	Materiales por peso o volumen.	7 y 8	Uso de Materiales	
Energía				
EN3	Consumo energético interno	8	Consumo Energético Interno	
EN5	Intensidad energética	8	Intensidad Energética	
EN6	Reducción del consumo energético	8	Reducción del Consumo Energético	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	8	Reducción del Consumo Energético	
Agua				
EN8	Captación total de agua según la fuente	7 y 8	Captación Total de Agua según la Fuente	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	7 y 8	Fuentes de Agua que han sido Afectadas Significativamente por la Captación de Agua	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	7 y 8	Porcentaje y Volumen Total de Agua Reciclada y Reutilizada.	
Biodiversidad				
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	7 y 8	Biodiversidad	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	7 y 8	Biodiversidad	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	7 y 8	Biodiversidad	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Emisiones				
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	7 y 8	Emisiones	
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	7 y 8	Emisiones	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	7 y 8	Emisiones	
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7 y 8	Emisiones	
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7 y 8	Emisiones	
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	7 y 8	Nuestro Compromiso con la Capa de Ozono	
EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	7	Nuestro Compromiso con la Capa de Ozono	
Efluentes y Residuos				
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	8	Vertimiento de Aguas Residuales	
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7 y 8	Gestión de Residuos	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	7 y 8	Gestión de Residuos	
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	7 y 8	Gestión de Residuos	
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.	7 y 8	Recursos Hídricos y Hábitats Relacionados, Afectados Significativamente por Vertidos de Agua.	
Productos y Servicios				
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	7 , 8 y 9	Productos y Servicios	
Cumplimiento Regulatorio				
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	7	Cumplimiento Regulatorio	
Transporte				
EN 30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	7 y 8	Transporte	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
EN 31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	7 y 8	Total de Gastos e Inversiones	
Evaluación Ambiental de los Proveedores				
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	7	Evaluación Ambiental de Proveedores	
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	7 y 8	Evaluación Ambiental de Proveedores	
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	8	Mecanismos para los Recla-mos Ambientales	
DIMENSIÓN SOCIAL				
Empleo				
LA1	Número total de empleados (as) y tasa de nuevas contra-taciones y rotación media de empleados (as)	1 y 6	Empleo	
LA2	Beneficios sociales para los empleados (as) con jornada completa.	1 y 6	Empleo	
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras maternidad o paternidad.	1 y 6	Empleo	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Salud y Seguridad en el Trabajo				
LA5	Porcentaje del total de trabajadores (as) que está representado en comités de salud y seguridad.	1	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA6	Tipos de lesiones, tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	1	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	1	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	_		No aplica para Compensar
Capacitación y Educación				
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	1	Promedio de Horas de Formación para los Colaboradores	
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad.	1	Programas de Formación	
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	1 y 6	Evaluaciones de Desempeño	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	6	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
LA13	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres por categoría.	6	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
INDICADORES EN DERECHOS HUMANOS				
Inversión				
HR1	Contratos y acuerdos de inversión con cláusulas que incorporan preocupaciones en derechos humanos.	2	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	
HR2	Horas de formación de empleados (as) sobre políticas y procedimientos en derechos humanos.	1 y 2	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	
No discriminación				
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1, 2 y 6	No Discriminación	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva				
HR4	Operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación pueda ser violado.			No aplica para Compensar
Trabajo Infantil				
HR5	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo de incidentes de explotación infantil.	1, 2, 4 y 5	Explotación Infantil	
Trabajo Forzoso u Obligatorio				
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	2 y 4	Trabajo Forzado	
Medidas de Seguridad				
HR7	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	1, 2	Medidas de Seguridad	
Derechos de la Población Indígena				
HR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.	1	Derechos de los Indígenas	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Evaluación				
HR9	Número total de operaciones objeto de evaluaciones de impactos en derechos humanos.			En el periodo no se realizaron evaluaciones a las operaciones frente a ímpactos en Derechos Humanos
Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos				
HR10	Proveedores, contratistas y otros socios comerciales objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas.	1 y 2	Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos	
Mecanismos de Reclamos en Materia de Derechos Humanos				
HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	1, 2 y 6	Medidas Correctivas	
SOCIEDAD				
Comunidades Locales				
SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	1 y 7	Comunidades Locales	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Lucha Contra la Corrupción				
SO3	Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción.	10	Corrupción	
SO4	Empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción.	10	Corrupción	
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	Corrupción	
Política Pública				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	1, 2 y 6	Política Pública	
Prácticas de Competencia Desleal				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.			No se reporta ninguno.
Cumplimiento Regulatorio				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	Cumplimiento Regulatorio	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores				
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	2	Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores.	
Mecanismos de Reclamos para los Impactos en la Sociedad				
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.			No se presentó ninguna reclamacion
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS				
Salud y Seguridad de los Clientes				
PR1	Fases del ciclo de vida del producto	1	Salud y Seguridad del Cliente	
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento, la regulación legal o de los códigos voluntarios sobre los impactos del producto en salud y seguridad.	1	Salud y Seguridad del Cliente	
Etiquetado de los Productos y Servicios				
PR3	Tipo de información de productos y servicios requerida en la Organización, para el procedimiento de etiquetado de los mismos, y porcentaje de categorías significativas de productos y servicios que tienen este tipo de requerimiento de información.	1	Etiquetado de los Productos y Servicios	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
PR4	Incumplimientos de regulación relativos al etiquetado de los productos.	_		No hubo incumplimientos relativos al etiquetado de los productos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	_	Satisfacción del Cliente	
Comunicaciones de Mercadotecnia				
PR7	Incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	_	Comunicaciones de Marketing	
Privacidad de los Clientes				
PR8	Reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos persona-les de clientes.	1	Privacidad del Cliente	
Cumplimiento Regulatorio				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumpli-miento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos.	_	Cumplimiento Normativo	

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Principio del Pacto Global Asociado	Ubicación	Comentario
SUPLEMENTO SECTORIAL - SECTOR ALIMENTOS				
FP3	Porcentaje de tiempo de trabajo perdido debido a las disputas industriales, huelgas, cierres patronales por region.	3		No se reportan días perdidos por este tipo de situaciones.
FP6	Porcentaje correspondiente de ventas de comida saludable baja en grasas trans, en grasas saturadas, en azúcares y/o sodio del total de ventas de alimentos, desglosado por categoría de producto.	1	**Dimensión Social** Salud y Seguridad del Cliente	
FP13	Número total de incidentes significativos por no cumplimiento de las leyes y reglamentos y/o adhesión a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, el sacrificio y manipulación para animales terrestres o acuáticos.	_		Durante el año 2015 no se presentaron incidentes con respecto al incumplimiento de las leyes y reglamentos a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, sacrificio y manipulación para animales terrestres o acuáticos en el Ciclo de Alimentos.

compensar

Director
Néstor Rodríguez Ardila

Subdirectora de Salud y Directora Consorcio EPS
Marta Giraldo de Trujillo

Subdirectora Administrativa y Financiera
Consuelo Sarmiento Ramírez

Subdirectora Operativa
Margarita Áñez Sampedro

Subdirector de Planeación
Óscar Mario Ruiz Cruz

Subdirector de Relacionamiento con el Cliente
Carlos Mauricio Vásquez Páez

Secretaria General
Álix Gómez Malagón

Informe de Gestión y Sostenibilidad

Comité
Sonia Cortés Arango
Ximena León González
Carolina Ospina Trujillo
Catalina María Ramírez
Gloria Isabel Rodríguez
Laura Fernanda Puerto
Clara Cecilia Sarmiento
Nancy Peña
Nelson Celis

Dirección Editorial
Sonia Cortés Arango
Ximena León González

Redacción y contenidos
Carolina Ospina Trujillo
Andrea del Pilar García Sánchez
Sonia Cortés Arango
Ximena León González

Diseño y diagramación
Catalina Reyes y Yaneth Piedrahita

Fotografía
Óscar Vanegas
Stefanie Ascanio
Archivo Compensar
Enrique Guzmán

Marzo 2016