

# Especial *vivemás*



**Informe  
de Gestión  
Social 2015**







# Yeisully Tapias Arcila

## Mujer Cafam · 2016

Representó al Departamento de Caldas



Creadora de un proyecto orientado a los jóvenes para potenciar su liderazgo en La Dorada. La primera microempresa creada fue la de piscicultura y dos años después, nació una de abonos orgánicos, y ambas funcionan en terrenos del municipio cedidos en Comodato. Los integrantes de la **Asociación Jóvenes Emprendedores · ASOJE** son, en un 80%, jóvenes desplazados que habitan en el barrio Las Ferias, la zona de mayor vulnerabilidad social en este municipio.



### Mención de Honor

**Mujer Cafam Cundinamarca**  
Elsa Martínez De Narváez

A través de la **Asociación Pan de Vida CER** ofrece alimentación a más de 800 niños, adultos mayores y madres gestantes pertenecientes a siete comunidades vulnerables de Cundinamarca.



### Mención de Honor

**Mujer Cafam Santander**  
Adriana Cecilia Zableh Solano

La **Asociación SANAR Seccional Bucaramanga** apoya cada año a unos 60 niños con cáncer y a sus familias, para que obtengan un diagnóstico oportuno y accedan a un tratamiento adecuado, al tiempo que garantizan la continuidad de los mismos.



### Mención Especial del Jurado

**Mujer Cafam Bogotá D.C.**  
Nohora Elizabeth Hoyos Trujillo

Dirige el **Centro Interactivo MALOKA**, en Bogotá, un proyecto que tardó seis años en culminar, elaborado en un 95% con materia prima y talento local y que hoy está disponible a través de varios canales a nivel nacional e internacional.



**Homenaje Especial a:**  
Natalia Ponce De León

En reconocimiento por su valentía y lucha por los hombres y mujeres víctimas de ataques con ácido.

28<sup>o</sup> Premio Cafam a la *Mujer*

Así son las **mujeres Cafam:**  
VALIENTES DE CORAZÓN

Síguenos en:    

[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte

## CONTENIDO



28  
**BARCO PIRATA**  
Nueva atracción



19  
**SALUD**  
Conmemoró sus primeros 50 años

**vivemás**  
Especial · Gestión Social 2015



26  
**RECREACIÓN**  
Diversión y entretenimiento para todos



36  
**GERENCIA NACIONAL DE MEDICAMENTOS**  
Droguerías Cafam: En Confianza



48  
**Proyectos 2016**  
Fieles a nuestra visión

### Consejo Directivo Cafam

Representantes de los Empleadores Afiliados

PRESIDENTE  
CTC Gustavo Serpa Mendoza

PRINCIPALES  
Bavaria S.A. Alberto A. Preciado Arbeláez  
Pontificia Universidad Javeriana Jairo Cifuentes Madrid  
Seguros Bolívar S.A. Camilo Andrés Hernández Becerra  
British American Tobacco Colombia S.A.S. Jorge Eduardo Cabrera Jaramillo  
Visión & Marketing S.A.S. Gonzalo Botero Salazar

SUPLENTE  
Universidad Nacional de Colombia Diego Germán Arango Muñoz  
Schlumberger Surency S.A. Mauricio Alfonso Vargas Carvajal  
Universidad Santo Tomás María Victoria Torres Hurtado  
Universidad Sergio Arboleda Leonardo Espinosa Quintero  
Colombia Telecomunicaciones S. A. E. S. P Juan Carlos Álvarez Echeverri

Representantes de los Trabajadores Afiliados

PRINCIPALES  
CGT Julio Roberto Gómez Esguerra CGT Guillermo Charcas Rojas  
CUT Carlos Abel Saavedra Zafra NO SINDICALIZADO William Fredy Rincón Vargas

SUPLENTE  
CGT Gloria Stella Angarita Salamanca CGT Néstor Raúl Bojacá Castañeda  
CTC Diana Cecilia Gómez Cely CUT Luis Fernando Abadía Tasama  
NO SINDICALIZADO Luz Miryam Vargas Medina

- ISSN 2011 - 5601 -

### Comité Corporativo Cafam

Luis Gonzalo Giraldo Marín  
**Director Administrativo**  
Gabriel Quinones Suárez  
**Subdirector de Salud**  
Mauricio Rubio Buitrago  
**Gerente Nacional de Medicamentos**  
Nepomuceno Torres Manrique  
**Subdirector Educación y Desarrollo Social**  
René Armando Orjuela Bernal  
**Subdirector Recreación y Deportes**  
Miguel Eduardo González Bohórquez  
**Subdirector Relaciones Corporativas**  
Carlos Alfredo Estevez Galindo  
**Subdirector Planeación y Gestión Financiera**  
Luis Fernando Villamarín Ramírez  
**Subdirector Jurídico**  
Carlos Eduardo Balaguera Lara  
**Jefe División Administrativa**  
Andrés Conto Santacruz  
**Jefe División Vivienda y Servicios Inmobiliarios**  
Ricardo Andrés Urrutia García  
**Secretario General**  
Fernando Barrero Chaves  
**Director Cultura y Comunicaciones**  
Álvaro Londoño Botero  
**Jefe Departamento Conceptos y Consultas Jurídicas**  
Auditoría Interna  
Ernst & Young

Abril 2016

**EDITORIAL**  
4

**PROCESOS DE ALTA CALIDAD**  
8

**NUESTRAS FILIALES**  
10

**EDUCACIÓN**  
22

**VIVIENDA**  
30

**CULTURA**  
38

**CENTRALES DE SERVICIOS**  
40

**COMUNICACIONES**  
46

### ENCUENTRE TAMBIÉN:

- 6 MAPA ESTRATÉGICO
- 7 CAFAM, GENERADORA DE EMPLEO Y BIENESTAR
- 14 NOVEDADES DE CAFAM EN EL 2015
- 33 CAFAM FLORESTA CENTRO COMERCIAL
- 34 CRÉDITO Y SEGUROS
- 42 CONVENIOS
- 43 DEFENSORÍA DEL AFILIADO
- 45 GESTIÓN HUMANA

**Coordinación Editorial**  
Wendy Rivera G.  
Enrique Montoya G.  
**Coordinación y Producción**  
Alirio Palacios R., Ernesto Urrutia R.  
**Diseño y Diagramación**  
Carolina Guerra R.  
**Retoque Digital**  
Gabriel Barrera R.  
**Coordinación Fotografía**  
Carlos Patiño G.  
**Fotógrafos**  
Miguel Ángel Velandia G.  
Dario Mora.  
Milton Blanco G.  
Shutter stock  
**Redacción y Corrección de Estilo**  
Lizeth Tatiana Otálora  
Fabio Ramírez D.





Dr. Luis Gonzalo Giraldo Marín  
**Director Administrativo**

#### Señores afiliados:

Una vez más cumpla con la grata misión de presentarles el informe anual de actividades correspondiente al año 2015, periodo en el cual nuestra Caja registró utilidades sin precedentes, \$134.872 millones, y es tan solo el inicio de un año lleno de cifras positivas, en el cual la Corporación amplió considerablemente su gestión social.

Hoy, 58 años después de su creación, Cafam continúa más vigente que nunca. Hemos emprendido una serie de proyectos de expansión y crecimiento que en 2015 nos permitieron obtener importantes resultados, materializados en servicios de bienestar integral para nuestros afiliados y sus familias.

Para el periodo 2016-2019, vienen en camino otros proyectos que fortalecerán nuestro portafolio de servicios y asegurarán la continuidad y consolidación de los servicios.

Hemos preparado esta edición especial de la revista Vivemás, para contarles importantes noticias.

Al cierre de 2015, teníamos 43.197 empresas con un crecimiento del 9.06% respecto del 2014 y con 861.885 trabajadores afiliados, con aumento del 10.7%.

De este informe quiero destacar otras cifras que muestran el impacto social de la gestión: Entregamos \$108.859 millones en cuota monetaria, con aumento del 9.55%. Otros \$83.275 millones se otorgaron en 6.595 subsidios de vivienda.

En el Centro de Vacaciones de Melgar, ícono de la recreación social en Colombia, y en Corales de Indias, 590.690 personas pernoctaron en el año 2015.

Con los servicios de la agencia de empleo llegamos a 137.000 personas.

En programas de educación participaron 98.046 personas y estudiantes de nuestros colegios, los cuales estuvieron dentro de los cinco primeros puestos en la prueba de Estado Saber 11. Lo mismo ocurre con la alta calidad del Liceo Campestre Cafam que se encuentra ubicado como Muy Superior (A+), el impacto social del Programa Tocar y Luchar, que hoy reúne a 559 niños de estratos bajos, también es muy significativo.

En el Teatro Galería Cafam de Bellas Artes recibimos 119.739 espectadores, de los cuales, el 50.8% corresponde a las categorías A y B. La programación, que siempre tiene en cuenta el factor calidad, fue muy variada y se dirigió a los públicos infantil, juvenil y adultos.

En los clubes del norte y del sur atendimos 776.196 afiliados. En la cadena de Droguerías Cafam, que registra un crecimiento de casi el triple del mercado, con ingresos operacionales por \$433.784 millones y nuestros afiliados obtuvieron descuentos por \$1.563 millones. Salud, otro ícono de la Caja, realizó 13.768.767 actividades.

En la parte financiera hay otras cifras no menos importantes: El total de ingresos operacionales ascendió a un billón 399 mil millones de pesos; los activos totales llegaron a dos billones 496 mil millones de pesos, mientras que los pasivos fueron del orden de un billón 101 mil millones de pesos, todo esto frente a un patrimonio de un billón 394 mil millones de pesos.

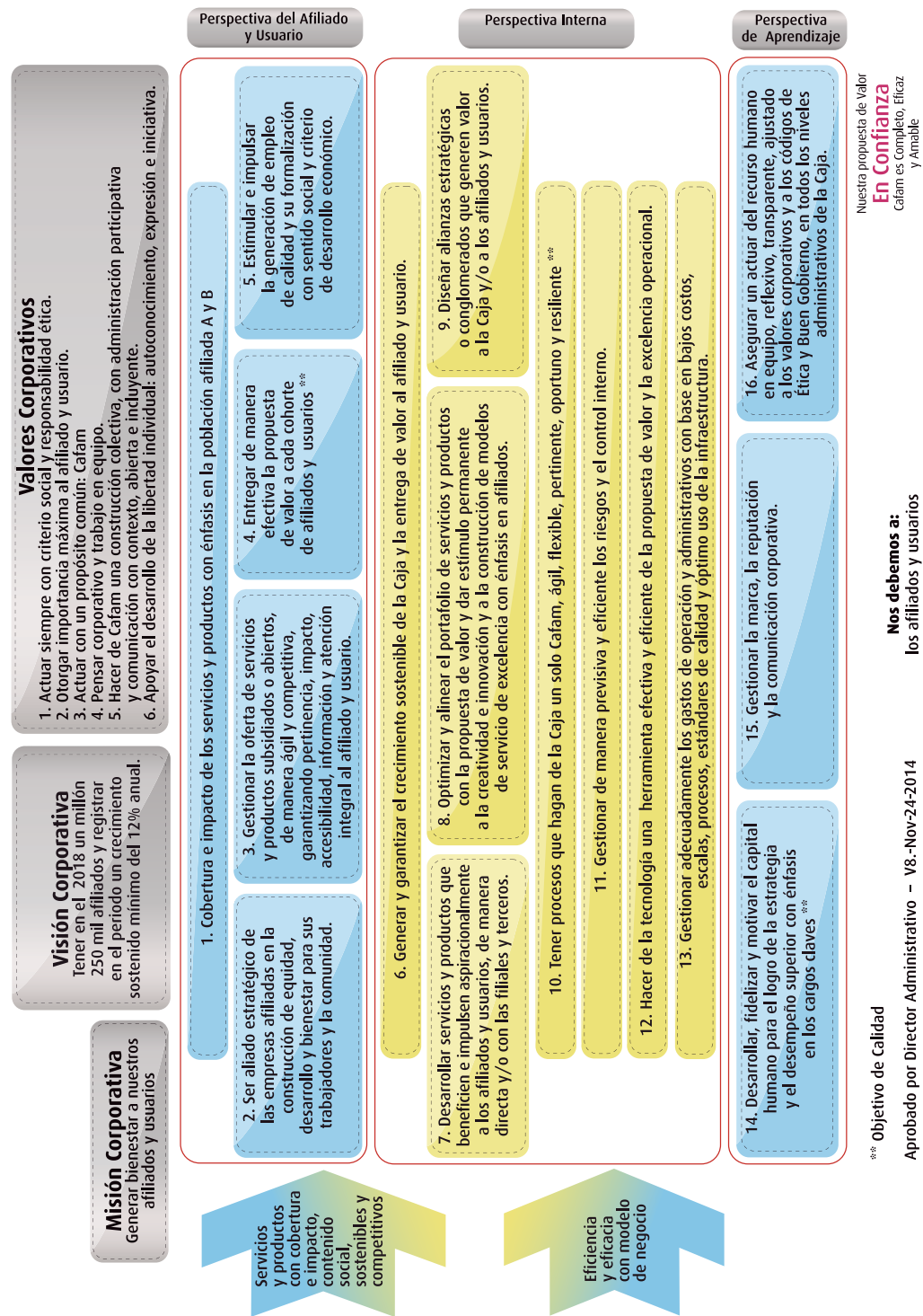
- Cafam en particular y las cajas de compensación a nivel nacional, somos las llamadas a desempeñar un papel muy importante en el posconflicto que nos debe llevar al país en paz que todos soñamos. Para ello, es necesario que refrendemos el compromiso social con el Estado, de tal forma que se nos garantice seguridad jurídica y se nos blinde de legislaciones oportunistas. También creemos que es hora de renovar y fortalecer el pacto social entre trabajadores y empresarios que fue el que nos dio origen.
- Las cifras macroeconómicas nos evidencian que hay un amplio campo de acción para el sistema de subsidio familiar que tiene como propósito cerrar brechas sociales y económicas, lo cual debe ir acompañado de la creación de un sistema nacional más integrado, con capacidad de unir esfuerzos, ventajas y articular más a las cajas para que no se ahonden brechas de tamaño y eficiencia.
- Nosotros queremos ser importantes en los cuatro escenarios que en nuestra opinión, son un desafío para la próxima década: La consolidación de la paz, la reducción de la pobreza, la desigualdad de nuestra sociedad y la formación de capital humano a través de la educación.

Los resultados que obtuvimos en el 2015 dan cuenta de un trabajo bien realizado, de un esfuerzo continuo por mantenernos vigentes y en constante crecimiento, es gracias, desde luego, a nuestros colaboradores, a los contratistas, las autoridades del Gobierno Nacional, las empresas afiliadas así como a sus familias, quienes siguen depositando su confianza en los productos y servicios. Extiendo también mi agradecimiento a los miembros del Consejo Directivo compuesto por los representantes de los empleadores y los trabajadores. Con su acompañamiento, la Caja sigue posicionada en el país y continuaremos por el camino hacia el logro de nuestros objetivos corporativos.



## Caja de Compensación Familiar Cafam

### Mapa Estratégico 2014 · 2018



## EMPLEO

# Cafam, una empresa generadora de empleo y bienestar.



El empleo dignifica al hombre y Cafam, atendiendo a su objeto misional de promover el bienestar, no solo trabaja arduamente por los afiliados, sus familias y la comunidad, sino por sus colaboradores. Siendo una de las cajas de compensación familiar más grandes del país, se constituye en una importante generadora de empleo.

Es así que en el 2015, en el proceso de crecimiento de la organización, con la expansión de la cadena de Droguerías Cafam a nivel nacional, la Caja generó más de 854 nuevas plazas de trabajo. Actualmente cuenta con un equipo de 8.640 colaboradores que trabajan con un enfoque de servicio para brindar a los afiliados y sus familias, experiencias memorables que no solo satisfagan sino que superen sus expectativas de bienestar integral.



Impulso para el desarrollo

# Procesos de alta calidad

La política y los objetivos de la calidad ratifican y promueven el compromiso de Cafam para incrementar la satisfacción de sus afiliados con respecto a los bienes y servicios prestados.

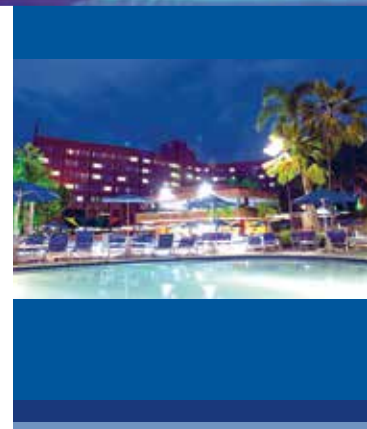


En el año 2001 el Departamento de Seguridad Integral tomó la decisión de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para sus procesos, seguido por los del Hotel Kualamaná, los servicios de Crédito y la EPS-S de Cafam.

Posteriormente, en el año 2004, se estableció un proyecto de orden corporativo orientado a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 para toda la Caja, una iniciativa que unió a la organización bajo el propósito común de trabajar con excelencia y oportunidad, estandarizando la forma de hacer las cosas. En diciembre de 2005 se logró la certificación por parte de Bureau Veritas Certification. En el año 2010 la organización migró a la versión 2008. Hoy se respira una cultura de la calidad que ha contribuido al fortalecimiento de los procesos y la generación de resultados.



En la actualidad la Caja cuenta con un Certificado de Calidad para procesos de Prestación y Servicios de Recreación y Deportes, Educación, Salud, Gerencia Nacional de Medicamentos, Relaciones Corporativas, Gestión Vivienda y Servicios Inmobiliarios, Gestión Cultura y Comunicaciones, Administración Central y Procesos Estratégicos y de Apoyo, con vigencia a diciembre 11 del 2017; por su parte, el Centro de Educación para el Trabajo, cuenta con certificación en las normas especializadas NTC 5555:2011, 5666:2011 y 5581:2011, con vigencia a noviembre 12 del 2017.



Desde la División Administrativa y con el liderazgo del Departamento Gestión Procesos y Operaciones, se está desarrollando un plan de migración del Sistema de Gestión ISO 2008 a la versión 2015 que permita optimizar el sistema y en consecuencia obtener la certificación a comienzos del 2018. La norma respectiva otorga un plazo de 3 años para lograr la certificación en esta nueva versión.

Mucho más que una caja de compensación familiar

# Vinculadas y aliadas para el bienestar

Pensando siempre en la generación de bienestar y contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios, afiliados y sus familias, Cafam, a lo largo de los años ha realizado importantes alianzas con destacadas empresas para ofrecer mayores beneficios.

Cafam con sus vinculados y aliados estratégicos, suman esfuerzos para brindar, desde diferentes sectores, más y mejores oportunidades para todos, ampliando las posibilidades del portafolio de servicios de la Caja.



**Famisanar** es una entidad promotora de salud que gestiona el riesgo en salud de sus afiliados con un enfoque preventivo; de forma amable, confiable y eficiente asegura servicios de calidad ajustados a las necesidades de los usuarios.

Para el 2015 tuvo unos ingresos de **\$1.5 billones**, creciendo en un 19,4% con respecto al año 2014. Cerró con una participación en el mercado nacional del **7,80%**, y del **21,20%** en Bogotá.

**Banco Compartir S.A.** es una institución financiera que genera oportunidades de vida y de negocio para el progreso, desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de familias de los estratos 1, 2 y 3, microempresas y pymes de todo el país. Es una entidad comprometida que crece con su gente.

Cerró el año con ingresos operacionales por **\$181.983 millones** y una utilidad neta de **\$12.083 millones**. Amplió además el número de oficinas pasando de 82 en el año 2014 a 93 en el 2015.

**BanCompartir**



La **Fundación Universitaria Cafam** es la institución de educación superior creada por la Caja de Compensación Familiar Cafam, para contribuir a la formación integral del talento humano requerido para impulsar procesos de desarrollo empresarial y social en el país. Cuenta con 4 programas de posgrado y 8 de pregrado, de los cuales, Enfermería y Licenciatura en Educación Inicial fueron implementados en el 2015.

Al cierre del año 2015 registró **\$9.878 millones** en ingresos operacionales, que reflejan un incremento del **53,58%** frente al 2014.



**Expreso Viajes y Turismo** es una de las agencias de viajes más grandes de Colombia, la cual ha sido merecedora del Premio a la Calidad Turística entregado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo en varias ocasiones.

La Agencia tuvo ingresos de **\$14.000 millones**, creciendo un **9.84%** con respecto al año anterior.

**Simple**, operador de información autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene como función principal facilitar a las empresas y trabajadores independientes la liquidación y pago de aportes a seguridad social y parafiscales.

Para el 2015 este operador de información tuvo ingresos por **\$28.468 millones**, con una variación positiva de **3,86%** con respecto al año 2014.



La **Nueva EPS** trabaja por mejorar y mantener la salud de sus afiliados, basados en modelos integrales de atención del riesgo, colaboradores comprometidos y procesos que aseguren la sostenibilidad en el largo plazo, generando valor a sus grupos de interés.

Finalizó el año 2015 con **2.778.944 afiliados**, además de **\$4 billones** en ingresos, lo que representó un incremento del **13,9%** frente al 2014.

El Centro Recreativo y Empresarial **Corales de Indias**, en Cartagena, es una importante alternativa para los afiliados, con 250 habitaciones, todas con balcón y una espectacular vista al mar. Cuenta con una excelente infraestructura y tecnología para la realización de eventos empresariales y convenciones en una ubicación estratégica.

Cerró con una ocupación promedio del 54,99%, mostrando un notable crecimiento con respecto al año 2014 que fue del 36%. Se registraron **20.337 usos** por parte de afiliados de las categorías A y B, lo que representa un 76% de participación en esas categorías. Las ventas totales acumuladas fueron **\$15.626 millones**, un **56,22%** más que en el año 2014.





Indicadores de gestión social y financiera

# Cafam en grandes cifras

La gestión sinérgica y alineada de todas las unidades que hacen parte de Cafam, ha permitido que año tras año, se evidencie un importante crecimiento en coberturas de población, penetración del mercado y expansión de los beneficios, lo que representa un mayor alcance e impacto de los servicios sociales.

Fiel a su misión corporativa de generar bienestar a los trabajadores afiliados y sus familias, Cafam continúa a la vanguardia del sector de cajas de compensación manteniendo su rol como pionera de soluciones de bienestar.

## Gestión Social

861.885

trabajadores afiliados

43.197

empresas afiliadas

\$108.859 millones

en subsidios girados

6.595

subsidios de vivienda asignados por valor de

\$83.275 millones

590.690

personas pernoctaron en el Centro de Vacaciones de Melgar y Corales de Indias en Cartagena

137.000

personas beneficiadas con los servicios de la Agencia de Empleo

98.046

participantes en los programas de educación

119.739

espectadores en el Teatro Galería Cafam de Bellas Artes

776.196

personas disfrutaron de los Clubes Cafam en Bogotá

\$433.784 millones

ingresos operacionales de la Gerencia Nacional de Medicamentos

\$1.563 millones

en descuentos a los afiliados en las Droguerías Cafam

13.768.767

actividades en salud realizadas en la IPS Cafam

## Gestión Financiera

Total Ingresos Operacionales

\$1.399.363 millones

Activos totales

\$2.496.057 millones

EBITDA

\$180.961 millones

Pasivos totales

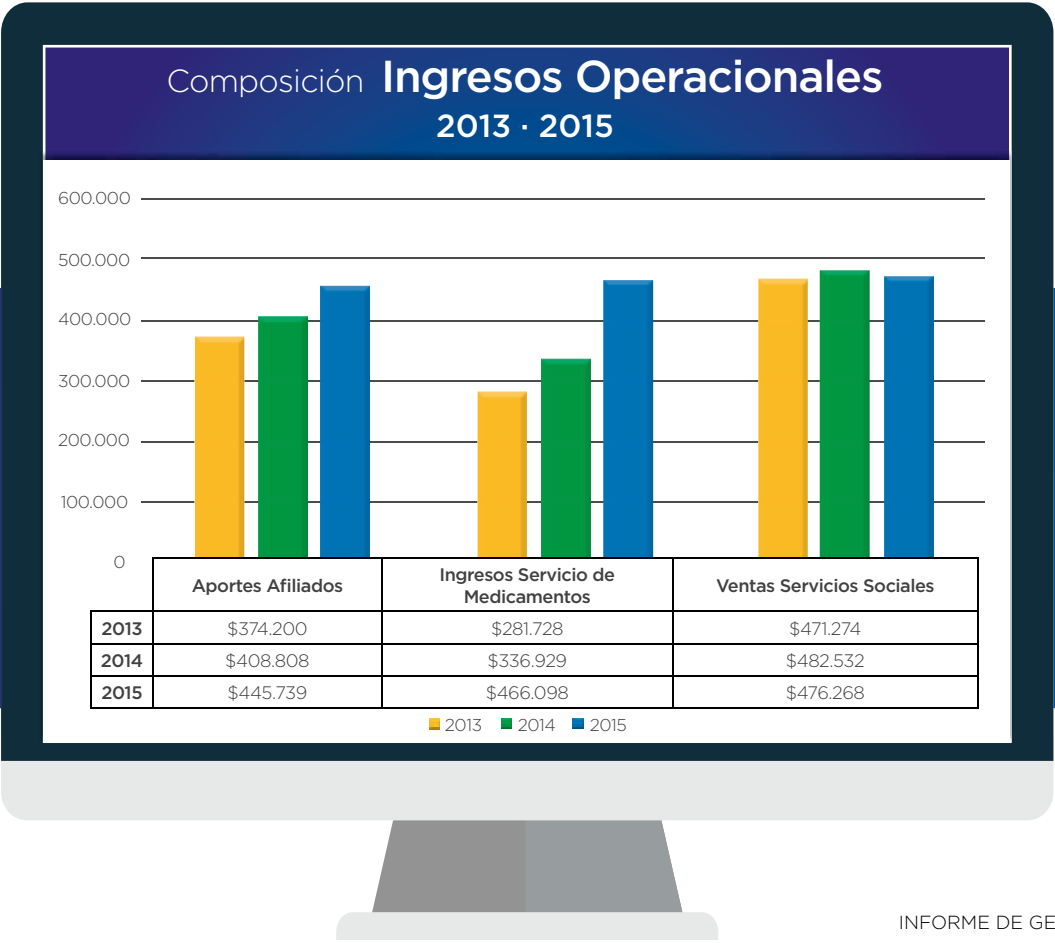
\$1.101.901 millones

Excedente del ejercicio

\$134.872 millones

Patrimonio

\$1.394.156 millones



# Novedades de Cafam en el 2015

Cafam mantiene su objetivo primordial de fortalecer el portafolio de servicios de recreación, educación, salud y medicamentos, factores primordiales para ser más competitivos y mejorar la experiencia de todas las personas que hacen parte de la Caja.



En el año 2015 la Caja renovó el **Centro de Convenciones Floresta** ubicado en el Centro Comercial Cafam Floresta, un lugar estratégico de la ciudad, donde ahora todos los afiliados, empresas afiliadas y la comunidad en general pueden disfrutar de un ambiente cómodo, seguro y con la mejor tecnología. Nuevas salas de capacitación y formación con capacidad hasta para 420 personas simultáneamente, salones de bienestar para el desarrollo de clases grupales, renovación de pisos, cielorrasos y una nueva y moderna iluminación hacen parte de este escenario.

En el proyecto de ampliación se construyeron 5 salas de juntas para 12 personas y 11 salas de reuniones para 30 y 60 personas. También, se tiene a disposición el gran salón de convenciones con capacidad para 550 personas o ajustable a 5 salones independientes para 110 personas cada uno.



El **Centro de Convenciones Floresta** cuenta con un lobby, café bar y el **restaurante Alcaparros** con capacidad para más de 300 personas.



En los Servicios de Recreación, en el Centro de Vacaciones en Melgar se adelantaron remodelaciones en las habitaciones del Hotel Kualamaná, con un estilo más moderno en sus instalaciones, con el fin de brindarles comodidad a sus visitantes. Este año se inauguró una nueva atracción familiar, el Barco Pirata, una innovadora forma de entretenimiento y diversión para todas las edades.



Para la atención personalizada y efectiva a los afiliados, Cafam renovó sus **Centrales de Servicios** e inauguró nuevas sedes. Soacha, Calle 48, Lisboa, Las Nieves, Suba y Floresta, hacen parte de esta red, y ahora cuentan con instalaciones con un ambiente fresco y moderno. Este nuevo concepto con tecnología de punta, facilita a los usuarios el acceso a los servicios que les presta su caja de compensación.

## Centro de Salud Cafam Calle 90

El nuevo **Centro de Salud Cafam Calle 90** es un escenario de atención preferencial, que brinda un modelo de atención con altos estándares de calidad y orientación. Cuenta con una infraestructura moderna y funcional, servicio personalizado y acceso directo a especialidades, tarifas competitivas y cero trámites.

Todas estas unidades han hecho que Cafam hoy en día sea líder en el mercado, no sólo por ofrecer excelentes productos en su portafolio, sino por pensar en inversiones enfocadas en generar momentos inolvidables para todos los usuarios.



Carrera 17 N° 90-13

Consultas especializadas	Servicios adicionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pediatría</li> <li>Ginecología</li> <li>Obstetricia</li> <li>Gastroenterología</li> <li>Medicina alternativa, familiar e interna</li> <li>Psiquiatría</li> <li>Dermatología</li> <li>Consulta de cirugía general, pediátrica y de seno</li> <li>Urología</li> <li>Ortopedia</li> <li>Oftalmología</li> <li>Otorrinolaringología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vacunación: PAI y No POS</li> <li>Laboratorio clínico: toma de muestras</li> <li>Rayos X</li> <li>Ecografía</li> <li>Consultas: nutrición y psicología</li> <li>Servicios de promoción y prevención</li> <li>Odontología especializada</li> <li>Pruebas de coeficiente intelectual y neuro-psicológicas</li> </ul>



# Apoyo a la economía familiar

Desde hace 58 años, la Caja de Compensación Familiar Cafam apoya el desarrollo social y el crecimiento de nuestro país, gracias a la creación de programas y servicios que apuntan a todos los frentes sociales, buscando el beneficio y equidad en las condiciones de vida de los colombianos.

La Caja entregó **\$108.859 millones** en subsidios girados (cuota monetaria), lo que representó un incremento de **9.55%** con respecto al año anterior.

Todo esto ha sido posible gracias a los aportes del 4% en el 2015 por valor de **\$445.739 millones**, con un incremento del **9,03%** frente al 2014.

El año 2015 cerró con un crecimiento del **10,7%** en el número de afiliados, llegando a **861.885**.

Un balance positivo se reporta también con respecto a las **338.165 cuotas** pagadas en promedio, a los trabajadores beneficiarios del Subsidio Familiar, con un incremento del **1,34%** frente al 2014.

Se realizó la entrega de más de **83.000 Combos Escolares Cafam**, uno de los subsidios en especie que se otorga a los hijos, hijastros y hermanos de los trabajadores afiliados, compuesto por útiles e implementos necesarios y un bono para calzado escolar.

Todo esto es posible gracias a las **43.197 empresas afiliadas** que confían en Cafam, que crecieron en un **9,06%**, y que apalancan el desarrollo de los trabajadores y sus familias de la mano con Cafam.







# Relájate

Estás en las mejores manos

## Salud

[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte

SALUD

Con un modelo de atención integral basado en rutas del paciente,

## Salud Cafam, conmemoró sus primeros 50 años.

Cafam entiende que la salud es un derecho fundamental y una prioridad por constituirse en un factor determinante en el desarrollo del bienestar y calidad de vida del ser humano.



En abril de 2015 Salud Cafam cumplió sus **primeros 50 años** prestando servicios de alta calidad a los colombianos.

A lo largo de 5 décadas, la Subdirección de Salud Cafam, se ha esmerado por asegurar un servicio de calidad, implementando acciones innovadoras en el modelo de atención, manteniendo siempre como eje fundamental al usuario y su familia; todo esto con el propósito de brindar experiencias memorables a través del conocimiento, experiencia y servicios de alta calidad y calidez humana.

En este sentido, presenta los hechos más destacados del 2015, y sigue trabajando en este camino de crecimiento y contribución al bienestar de los colombianos.





Salud Cafam cuenta con **3.924 colaboradores** con las más altas calidades humanas y profesionales, que trabajan con vocación de servicio para contribuir al mejoramiento de la salud de más de **1.000.000 de afiliados** a través de servicios enfocados en la prevención, el mantenimiento de la salud, el cuidado de la enfermedad, la gestión del riesgo y la seguridad del paciente.

- En 2015 se atendieron cerca de **900.000** usuarios en el Régimen Contributivo, gracias a 14 grandes Centros de Salud en la capital del país, 13 en Cundinamarca, uno en Tolima y en su Clínica Materno Infantil.
- En el Régimen Subsidiado, a 31 de julio de 2015 se atendieron **167.776** usuarios en 50 municipios de Cundinamarca.
- Se realizaron **13.768.767 actividades de salud**, con el respaldo de la Certificación de Calidad ISO 9001 versión 2008.
- Se aseguró el esquema completo de vacunación del Plan Ampliado de Inmunización a más de **10.000 niños** de 0 a 1 año, a través de 12 puntos de la IPS Cafam en la ciudad de Bogotá.



### Servicios especiales con indicadores de talla mundial

Desde el Programa “Barriguita Sana” se han atendido **más de 12.500** pacientes de la IPS Cafam, que brinda atención integral a las mujeres en edad fértil desde el momento de tomar la decisión de ser mamás, hasta los 28 días de nacido del bebé.

En Salud Domiciliaria con cobertura en el perímetro urbano de Bogotá, se realizaron más de **80.000 actividades** de hospitalización domiciliaria y servicios médicos, terapéuticos y de enfermería, que permitieron la recuperación de más de 2.500 pacientes.

Más de **11.700 procedimientos** fueron realizados a través del programa de Cirugía Ambulatoria e Intrahospitalaria, por un equipo humano con alta experiencia y con una infraestructura y tecnología acordes con las necesidades de los afiliados y usuarios.

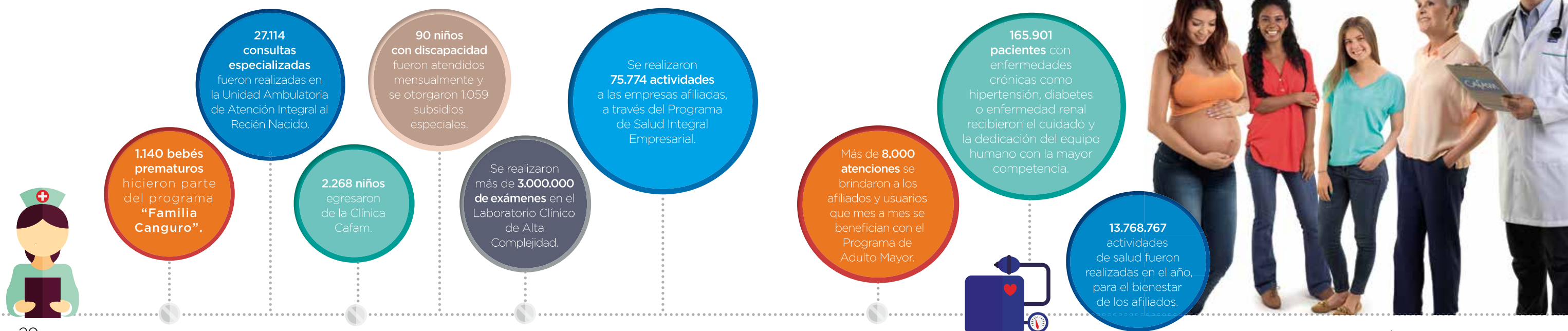
La Red Hospitalaria y de Urgencias logró atender más de **426.000 urgencias** de todas las complejidades, evitando complicaciones, dada la oportunidad y diligencia con que se atiende cada uno de estos casos.

Gracias a su IPS exclusiva para atención de pacientes diagnosticados con VIH/SIDA, se realizaron más de **26.000 atenciones** para los 1.658 usuarios vinculados al programa, con un nivel de **satisfacción del 97%**.

En el 2015 se realizaron importantes acciones de crecimiento: ampliación del Centro de Salud Cafam Facatativá, apertura del Centro de Salud Calle 90, el traslado y ampliación del Centro de Salud Cafam Soacha y a la apertura de la unidad de cuidado intensivo del adulto.

## Resultados de alto impacto

## en todo el ciclo vital





# Educación de calidad

Niños, jóvenes y adultos encuentran en Cafam soluciones a la medida que les permiten iniciar su vida escolar, acceder a la educación básica y secundaria, retomar procesos educativos o capacitarse para el trabajo.



## Primera infancia:

Dentro la estrategia nacional de “Cero a Siempre”, en el **Programa de Educación Inicial Regional**, Cafam atendió a **4.882 niños así como a 490 madres gestantes y lactantes** en 30 municipios de Cundinamarca a través de 13 contratos suscritos con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Los niños de estas comunidades se beneficiaron en 2015 con **1.300.320 raciones de alimentos preparados y 34.800 complementos nutricionales**.

50 madres comunitarias del programa de educación inicial y la totalidad de las formadoras de los Jardines Sociales recibieron capacitación en la Fundación Universitaria Cafam.

Por su parte, a los 12 **Jardines Sociales** en Bogotá y Cundinamarca, acuden anualmente **4.014 niños** menores de seis años. A través de un modelo exclusivo de atención a la primera infancia, participan en un programa integral para el fortalecimiento del desarrollo cognitivo, psicosocial, motriz y nutricional.

## Niños y adolescentes:

El modelo pedagógico de Cafam, basado en el desarrollo integral y autónomo, se imparte en Bogotá en dos colegios privados y cuatro distritales administrados por la Caja. Contempla un plan orientado al bilingüismo, en el que se han obtenido importantes avances en los últimos años e involucra a los niños y jóvenes en diferentes disciplinas como parte de la filosofía institucional.

A través de los colegios propios de Cafam, se benefician mayoritariamente los hijos de los trabajadores afiliados, y en los colegios distritales se brinda educación de calidad a poblaciones vulnerables.

## Colegios Cafam en cifras

	Colegio Cafam	Liceo Campestre	Colegios en Concesión
Total estudiantes	3.602	804	6.160
Bachilleres 2015	269	56	374
Becados Ser Pilo Paga	8	6	58
Beneficiarios categorías A y B	78%	64%	0

En el 2015, los resultados del **Colegio Cafam** fueron muy satisfactorios. El 24% de los estudiantes de último año estuvieron en los primeros 5 puestos de la prueba de Estado Saber 11; el 70% se ubicó dentro de los primeros 100 mejores y 5 estudiantes lograron ocupar el primer lugar, donde se reconoció a uno de los graduandos dentro de los 50 mejores bachilleres del país. Asimismo, 16 de los nuevos bachilleres ingresaron a la Universidad Nacional y 10 a la Universidad de los Andes, dos de ellos becados.

El **Liceo Campestre Cafam**, que celebró su primera década al servicio de los afiliados, se encuentra ubicado en la categoría Muy Superior (A+) en las pruebas Saber 11 y a nivel Local en el segundo puesto.

En los **Colegios Distritales** Los Naranjos y La Esperanza (Bosa), Bellavista (Kennedy) y Santa Lucía (Rafael Uribe Uribe), se atienden niños y jóvenes entre los 5 y los 18 años de edad. Luego de 15 años de gestión de Cafam como administrador, se han convertido en referente en el ámbito académico, cultural, deportivo y de convivencia escolar en sus respectivas localidades.



El Colegio Cafam La Esperanza ocupó el primer lugar entre los colegios oficiales de Bogotá en el nivel de Educación Media, según resultados de la prueba ISCE del Ministerio de Educación.



Programa Tocar y Luchar Cafam Colombia

En estos cuatro colegios se desarrollan dos programas financiados con recursos de FONINEZ: el **Programa Tocar y Luchar Cafam Colombia**, del que hacen parte 559 niños, en el que a través de la formación y conformación de agrupaciones musicales como banda, orquesta y coros, se utiliza la música como instrumento para el desarrollo del individuo y elemento transformador de la sociedad.

Y el programa de **Formación en Competencia Laboral**, que busca facilitar el ingreso de los jóvenes al campo laboral y generar mayores posibilidades para su formación profesional una vez finalizada la etapa escolar, benefició a 201 niños de los grados 10° y 11°.



## Jóvenes y adultos:

En Bogotá, el **Programa de Educación Formal de Cafam** benefició a **2.546 trabajadores de las empresas afiliadas, desempleados y la comunidad en general**, interesados en continuar con sus estudios para tener mejores oportunidades de vida.

Gracias al trabajo realizado en coordinación con entidades públicas y privadas como la Fundación Pacífico Rubiales, las gobernaciones del Atlántico, Cauca, Chocó y Cundinamarca; y las alcaldías de Fusagasugá, Facatativá, Girón, Madrid, Puerto Gaitán, Subachoque y Zipaquirá, **35.464 jóvenes y adultos** a nivel nacional, continuaron con sus estudios de educación básica o terminaron su bachillerato.



Por su parte el **Centro de Idiomas Cafam**, que ofrece programas de inglés, francés y portugués benefició a **8.476 personas** con tarifas competitivas con respecto a las instituciones más reconocidas en el país.

En el **Centro de Educación para el Trabajo**, jóvenes y adultos reciben servicios de entrenamiento y reentrenamiento de competencias laborales dirigidos a población cesante. En 2015 se logró la formación de 17.848 personas y en muchos casos se garantizó su inserción al mundo laboral. Se registraron 27.486 usos y acciones de formación en las escuelas de Gestión Organizacional y Talento Humano, Tecnología e Innovación, Generación y Gestión de Negocios y Artes y Oficios.



Centro de Idiomas Cafam

Dentro de la formación del capital humano de las empresas, el Centro de Educación para el Trabajo realizó capacitación a 290 empresas, implementando más de 350 programas de formación a la medida.

Un servicio innovador es la **Escuela de Inteligencia Emocional** donde se diseñan y ejecutan programas aplicables en contextos escolares, familiares y laborales.

Su programa más representativo, **Pilos de Corazón**, atendió **1.366 niños** en once colegios distritales. En 2015 puso en operación tres programas nuevos: ConectArte: para el fomento de la cultura de servicio y el bienestar laboral; Con-Sumo Tacto: para prevenir el consumo de sustancias psicoactivas en jóvenes desde un enfoque familiar; y Renuévate: para facilitar la incorporación de habilidades de Inteligencia Emocional como eje transversal para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje y el clima escolar.



Centro de Educación para el Trabajo

# Apuesta para la construcción de paz

## Agencia de Empleo Cafam

El 2015 fue un año de consolidación de la estrategia de Gestión del Empleo para contribuir a la construcción de un futuro promisorio para sus afiliados y la comunidad en general. A través de un importante crecimiento de la red de oficinas, más de **137 mil personas accedieron a los servicios**.

Con 12 centros de servicio y 12 puntos de información y registro estratégicamente ubicados en Bogotá y Cundinamarca se facilita el acceso a talleres de orientación, registro de la hoja de vida, capacitación, seguro al desempleo, transporte para el empleo o postulación a una vacante.



### Red de Oficinas · Gestión de Empleo Cafam

Bogotá	Cundinamarca	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Centenario</li> <li>Montevideo</li> <li>Toberín</li> <li>Suba</li> <li>Floresta</li> <li>Fontibón</li> <li>Kennedy</li> <li>Bosa</li> <li>Usme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cáqueza</li> <li>Chía</li> <li>Chocontá</li> <li>El Colegio</li> <li>Facatativá</li> <li>Fusagasugá</li> <li>La Mesa</li> <li>Madrid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mosquera</li> <li>Sibaté</li> <li>Soacha</li> <li>Tocancipá</li> <li>Ubaté</li> <li>Villapinzón</li> <li>Zipaquirá</li> </ul>

Cafam es la Caja con mayor presencia de oficinas al servicio de empleadores y buscadores de empleo. **4.660 nuevas empresas**, de los sectores más representativos, confían en los servicios de Cafam registrando 28.605 vacantes a las cuales se postularon 131.892 candidatos en el año 2015.

En materia de Capacitación, se brindó atención a **8.596 personas** que se beneficiaron con más de 30 cursos disponibles para mejorar su perfil laboral.

### Empretec® Colombia: Movilizando el emprendimiento

Empretec® fue creado desde la Universidad de Harvard, adaptado y transferido a Cafam por la UNCTAD, para promover en Colombia el desarrollo y fortalecimiento de las características del comportamiento emprendedor, el empoderamiento de equipos en las organizaciones, la creación de nuevas unidades de negocio y el fomento de la iniciativa empresarial.

Durante el año 2015, Cafam - Centro Empretec logró la certificación de 14 instructores nacionales ante Naciones Unidas, se establecieron vínculos comerciales con la alcaldía de Fusagasugá para el fortalecimiento empresarial de la región, con la capacitación de cerca de 60 empresarios. Además, **2.179 participantes** pasaron por los diferentes talleres ofrecidos.

# Diversión y entretenimiento

El desarrollo de escenarios para compartir en familia es una de las especialidades de la Caja, por esta razón se ha creado un portafolio de alternativas para la realización de actividades de descanso y recreodeportivas, que aporten una atmósfera propicia para el bienestar y sano esparcimiento de todos los afiliados y usuarios.

## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

Este ícono de la recreación en Colombia es uno de los escenarios más queridos y reconocidos por los afiliados. Para brindarles nuevas alternativas de descanso y recreación, se fortaleció la infraestructura de Cafalandia, convirtiéndola en un lugar lleno de luz, magia, música y color. Es hoy por hoy un punto de encuentro obligado y eje de entretenimiento para todos los visitantes al Centro de Vacaciones.

Cafalandia recibió en 2015 a **314.308 personas**, que disfrutaron de todas las actividades sin ningún costo adicional. Allí pueden interactuar con tres castillos, el show de las Fuentes Mágicas y la nueva atracción, El Barco Pirata.

Desde Bogotá se implementaron salidas a las **Fuentes Mágicas**, para los afiliados de categorías A y B, en las que disfrutaron de un fin de semana en el Centro de Vacaciones a bajo costo, incluyendo todos los servicios que se prestan allí.



590.690 personas  
pernoctaron en las  
4 unidades hoteleras  
de Cafam en el 2015

Número de personas pernoctadas	
Casas Vacacionales	463.234
Hotel Kualamaná	44.701
Hotel Almirante	56.622
Corales de Indias	26.133

En el **Centro Recreativo y Empresarial Corales de Indias**, en Cartagena, los huéspedes pueden desconectarse de su rutina, disfrutando de servicios de excelente calidad, planes de alimentación, actividades y descanso. Durante el año 2015, de los 26.133 usos registrados por Cafam, el 76% de los huéspedes corresponde a las categorías A y B, dándoles la oportunidad de disfrutar junto a sus familias una experiencia inolvidable.

## Actividades deportivas para el bienestar

El deporte sigue siendo uno de los factores esenciales tanto para adultos, como para niños, que permite cuidar no sólo la apariencia física sino desarrollar nuevas prácticas y hábitos de vida.

Cafam ofrece diferentes espacios para disfrutar de actividades recreativas y deportivas sin necesidad del pago de una mensualidad, con acceso a través de la Tarjeta Integral Cafam o incluso, solo con el número de cédula.

Al norte de Bogotá, el **Club Campestre Cafam** es una buena opción, que cuenta con la más amplia oferta de recreación, práctica deportiva y diversión para toda la familia. Al sur de Bogotá está el **Club Madelena**, en donde disfrutarán de excelentes espacios deportivos y recreativos, en más de 16.000 m².

En el 2016, Cafam cuenta con un nuevo escenario para que sus afiliados realicen eventos empresariales y sociales, se trata del **Club La Aguadora**, ubicado en la calle 119 # 0-10 Este. Con siete salones para atender hasta 250 personas en auditorio, ayudas audiovisuales y servicio de alimentos y bebidas, este nuevo servicio asegurará eventos exitosos de alto nivel. Dispone además de un restaurante con servicio de carta internacional.

## Alianzas para la práctica de deportes:

La Escuela Socio Deportiva **Fundación Real Madrid – Fundación Revel**, firmó en 2008 una alianza con Cafam para la creación de escuelas deportivas de integración social en Colombia, promocionando la práctica deportiva entre niños de 6 a 17 años de edad, fomentando valores como la convivencia, la integración, la solidaridad y la excelencia académica. Además, están a disposición de todos los afiliados, las instalaciones de **Don Bosco**, donde se pueden tomar servicios de escuelas deportivas, torneos internos, entrenamientos, torneo interempresas y práctica libre.

Cafam mantiene una importante alianza con el **Club Médico Deportivo BODYTECH**, cuyo beneficio corresponde a un subsidio para categorías A y B, y para la categoría C un beneficio especial que otorga la Caja de Compensación Familiar en el marco del convenio. 1.174 planes fueron vendidos durante 2015. Con estas actividades, grandes y chicos aprovechan los servicios para aprender, divertirse, descansar y ejercitarse en escenarios de primer nivel.



Personas Atendidas en 2015	
Escuela Socio Deportiva Fundación Real Madrid	1.401
Instalaciones de Don Bosco	14.115



1.848 niños del sector  
geográfico de influencia  
participaron en 2015 en  
las escuelas deportivas  
del Club Madelena



Barco Pirata

# Nueva atracción en Melgar



El Barco Pirata es una atracción nueva y divertida, diseñada para que todos los huéspedes y visitantes al Centro de Vacaciones Cafam, en Melgar, puedan descansar, relajarse y tener un momento de emoción y adrenalina.

Cuenta con un espacio exclusivo para el entretenimiento de las familias donde podrán encontrar: chorros de agua, sombrillas, ambientación pirata, dos toboganes, un balde gigante de agua que da la vuelta mojando a todas las personas que estén en el centro de la atracción y una piscina en la parte posterior para quienes deseen disfrutar de la espectacular vista o un momento deportivo.

Es un lugar que vale la pena visitar, donde se viven diferentes momentos, como la guerra de piratas, y donde 45 tipos de efectos de agua y 99 chorros llenarán de frescura el descanso.



Cafam



**¡Diviértete!**  
Vive aventuras inolvidables

**Turismo**  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte



Cafam presente en cada etapa de la vida

# Ayudando a construir familias

Para hacer realidad el sueño de tener casa propia, Cafam brinda un completo portafolio que incluye subsidios, proyectos, soluciones, servicios técnicos y todo lo relacionado con el tema de la vivienda.

La División Vivienda y Servicios Inmobiliarios de Cafam, gestiona y desarrolla programas y servicios orientados a la ampliación y cobertura de servicios sociales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la propuesta de valor para los afiliados, clientes, usuarios; así como la pertinencia en el uso de los subsidios con referencia a la normatividad y las necesidades de los afiliados.



En el periodo 2013-2015, Cafam ha desarrollado 25 proyectos, con los cuales se beneficiaron **27.800 personas** con **6.950 soluciones de vivienda**, y un valor financiado que asciende a los **\$272.997 millones**.

De los proyectos desarrollados en los últimos 3 años, 7 se ejecutaron mediante un convenio con entidades territoriales para afiliados y no afiliados, en los cuales Cafam participó mediante la gerencia de un proyecto.

Adicional al desarrollo de proyectos financiados con recursos del FOVIS, se asignaron 6.595 subsidios por valor de **\$83.275 millones**, con un total de **3.814 subsidios pagados** al cierre de 2015 equivalentes a \$43.979 millones.

Se adelantó además la ejecución de programas de vivienda en convenio con entes territoriales que no solo benefician a los habitantes de diferentes municipios, sino que además representan ingresos que en 2015 ascendieron a **\$400 millones**.

Dentro del Contrato de Encargo de Gestión, suscrito entre la Unión Temporal de Cajas CAVIS – UT y FONVIVIENDA, Cafam atendió el año anterior a más de **9.000 personas** interesadas en obtener el Subsidio de Vivienda que otorga el Gobierno Nacional a población especial no afiliada al Sistema de Compensación Familiar.

El Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA asignó **1.062 subsidios por valor de \$25.306 millones** con recursos del Presupuesto Nacional, en los programas de Vivienda Gratuita, Vivienda de Interés Prioritaria para Ahorradores – VIPA y Ola Invernal a igual número de hogares postulados en Cafam.

Por otra parte, dentro de los servicios técnicos adicionales que presta Cafam, en el año 2015 emitió 2.847 certificados de soluciones de Existencia y Habitabilidad (requisito para el subsidio de vivienda), elegibilidad de 42 planes de vivienda (viabilidad de planes de mejoramiento en la construcción en sitio propio) e interventoría a 6 proyectos.



## Acciones en el marco de nuevas disposiciones legales:

- **Decreto 1432 de 2013**  
Para el Programa de Vivienda para Ahorradores – VIPA, la Caja aportó un total de **\$54.043 millones**, de los cuales, con corte al 31 de diciembre de 2015 se asignó un total de **\$50.480 millones en 2.679 Subsidios** de Vivienda.
- **Decreto 1737 del 28 de agosto de 2015**  
Además Cafam apropió **\$4.399 millones** de los recursos del FOVIS con destinación de subsidios de vivienda en proyectos integrales a nivel nacional. Y para 2016 se proyecta un total de **\$15.758 millones** más, encaminados hacia este propósito.
- **Ley 1209 de 2008 y demás leyes concordantes**  
Se adelantó la intervención integral de las piscinas A y D1 del Centro de Vacaciones de Melgar y la piscina verde del Club Campestre Cafam. Para el 2016 se adelantará la intervención en las piscinas de la zona F en Melgar y de la piscina naranja del Club, avanzando en el programa que ha trazado la Caja.





Vivienda  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte

## CENTRO COMERCIAL

Entretenimiento, cultura, salud y bienestar en un solo lugar

# Cafam Floresta

Con una ubicación privilegiada en la ciudad de Bogotá, y más de 48.000 metros cuadrados comerciales, Cafam Floresta es mucho más que un centro comercial.

En un solo lugar los afiliados y usuarios encuentran a su disposición la Fundación Universitaria Cafam, el Centro de Convenciones, el Teatro Galería Cafam de Bellas Artes con capacidad para más de 900 personas, el Centro de Salud Cafam con servicios de urgencias de baja complejidad, una Central de Servicios, el Centro Médico Deportivo BODYTECH, canchas de fútbol 5, salas de cine, entre muchas otras alternativas para disfrutar gratos momentos en familia y entre amigos.

Durante el año 2015, cerca de **8.280.000 personas** visitaron el centro comercial, que generó un promedio anual en ventas de **\$180.000 millones**. De ellos, más de **24.600 afiliados** realizaron compras por un valor aproximado de **\$6.336 millones**. Este es un punto de encuentro donde los afiliados disfrutaban de múltiples beneficios y donde a través de su Tarjeta Integral Cafam pueden acceder a descuentos en más de 50 establecimientos, que en el 2015 ascendieron a más de **\$552 millones**.

Con una importante inversión se dio inicio a la modernización de pisos y techos en todo el centro comercial donde también fue implementada la nueva red contra incendios que brinda mayor bienestar y seguridad a las miles de familias y espectadores que lo visitan.

Uno de los proyectos más ambiciosos que inició Cafam Floresta desde el mes de agosto, dará lugar a 12 nuevos locales e islas comerciales, interviniendo 7.000 m<sup>2</sup>, para continuar ofreciendo mayor variedad de servicios y productos.

En 2016 se dará apertura a esta nueva zona comercial que adicionalmente tendrá en el tercer piso una bolera y un área de juegos interactivos (Bowling, Kids Park y Game Zone), un lugar de 2.500 m<sup>2</sup> para el entretenimiento.

Cafam Floresta viene recargado y se renueva para brindarle a sus visitantes nuevos espacios y marcas que continuarán cumpliendo con todas sus expectativas.





# Líneas de crédito y seguros

Cafam apoya a los afiliados y a sus familias con diferentes líneas de crédito para financiar gastos básicos, facilitar el acceso a bienes y servicios que suplan sus necesidades de bienestar.

En el año 2015 Cafam atendió 5.915 solicitudes de crédito de trabajadores de 1.408 empresas afiliadas.

Actualmente la Caja cuenta con 7 líneas de crédito exclusivas para afiliados: libre inversión, compra de cartera, vivienda, recreación, educación, Credicafam y Credisubsidio. Estas dos últimas son desembolsadas en la Tarjeta Integral Cafam y permiten adquirir los servicios de la Caja y convenios, donde se incluye Almacenes Éxito S.A.

Además, con el apoyo de prestigiosas compañías de seguros, los afiliados tienen acceso a un portafolio ampliado que incluye pólizas de seguros de vida, hoteleros, accidentes personales, asistencia médica, autos, hogar y exequial, los cuales no solo contribuyen a la tranquilidad de las personas que las adquieren, sino que otorgan beneficios adicionales.



Créditos Cafam Colocación por categorías		
Categoría afiliado	Número de créditos	Valor créditos (\$)*
A	4.500	3.366.899
B	1.240	1.776.292
C	175	2.314.100
<b>Total</b>	<b>5.915</b>	<b>7.457.291</b>

\*Expresado en miles de pesos



CAFAM



**Prográmate**  
Explora lugares soñados



**EXPRESO®**  
VIAJES Y TURISMO  
AGENCIA DE VIAJES CAFAM

[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte



# Droguerías Cafam: en Confianza



Las Droguerías Cafam se posicionan a nivel nacional como una de las más importantes cadenas de su categoría, gracias al compromiso permanente de brindar un servicio de excelencia.

Un equipo especializado, conformado por 1.359 colaboradores tiene la responsabilidad de generar un clima de confianza en el que además de productos para el cuidado de la salud, se ofrecen experiencias de compra altamente satisfactorias y efectivas.

Las Droguerías Cafam cuidan rigurosamente cada paso del proceso de dispensación. Mediante alianzas con los mejores proveedores de la industria farmacéutica, se garantiza la mejor calidad desde que el producto sale del fabricante hasta que es puesto a disposición de los clientes.

Buena parte del éxito de la estrategia de servicio de la cadena, radica en que tanto los regentes de farmacia como los vendedores de los puntos de venta cuentan con la formación idónea y reciben permanentemente la mejor capacitación. Disponen de la experiencia y conocimientos necesarios para asesorar adecuadamente a los clientes, fieles a la política de respetar las fórmulas de los profesionales de la salud para la venta y entrega de los medicamentos.

\$1.563 millones en descuentos fueron otorgados a los afiliados por la compra de sus medicamentos en las Droguerías Cafam

## Grandes beneficios para clientes y afiliados

Las Droguerías Cafam ofrecen precios muy competitivos, y ofertas y descuentos muy atractivos que favorecen la economía familiar, con valores agregados para los afiliados a la Caja. Por eso, en el 2015, la cadena ofreció a los afiliados el 15% de descuento todos los días en la compra de medicamentos y el 20% de descuento los días miércoles.

**\$1.563 millones en descuentos** fueron otorgados a los afiliados por la compra de sus medicamentos, un ahorro muy importante por un consumo de primera necesidad en los hogares colombianos.



Nuevo Centro de Dispensación en Cafam Floresta Centro Comercial

## Una cadena en expansión

El crecimiento de la cadena de Droguerías de Cafam ha permitido ampliar la cobertura a nivel nacional al pasar de 176 Droguerías en el 2014 a **241 en el 2015**, incluyendo la compra de 45 droguerías de Almacenes Éxito S.A. que funcionaban bajo la marca Carulla.

Para continuar a la vanguardia en la atención de pacientes de las EPS Aliadas, Nueva EPS y Famisanar, se implementó un innovador modelo de servicio de dispensación de medicamentos en todos los puntos de atención y se puso a su servicio el mejor y más grande punto de Dispensación en el Centro Comercial Cafam Floresta, con el ánimo de atender a los usuarios en instalaciones de primer nivel.

Los Ingresos Operacionales de la Gerencia Nacional de Medicamentos alcanzaron la cifra de \$433.784 millones, con un crecimiento del 32%, lo que proyecta un futuro sólido y confiable que le permitirá a más colombianos y a más afiliados beneficiarse de la mejor cadena de Droguerías de Colombia.



# Cafam le sigue apostando al arte y la cultura

Diferentes muestras artísticas y culturales, llenas de color, luz y fantasía son el deleite de todos los asistentes al Teatro Galería Cafam de Bellas Artes.

El Teatro Galería Cafam de Bellas Artes continúa promoviendo la cultura en los afiliados y el público en general y contribuye a alcanzar los objetivos corporativos con productos y servicios pensados para impactar positivamente a los afiliados de las categorías A y B. Se constituye en aliado estratégico de las empresas afiliadas, para la construcción de equidad, desarrollo y bienestar para los trabajadores y sus familias, garantizando el crecimiento sostenible de la Caja.

La Galería del Teatro nace con el objetivo primordial de poner a disposición de los afiliados, importantes muestras de las artes visuales tales como pintura, fotografía o escultura. Más de 2.500 personas pudieron apreciar de forma gratuita las exposiciones de los diferentes artistas que aceptaron la invitación de Cafam para ser parte de este proyecto.



- 121 eventos
- 219 funciones
- 119.739 asistentes
- 50.77% de los afiliados asistentes pertenece a categorías A y B

## Promoción Cultural

Para establecer e impulsar una relación activa entre la población afiliada a la Caja y las diferentes manifestaciones artísticas, a lo largo del año 2015 se realizaron actividades de promoción cultural entre las que se cuentan los festivales de tunas, danzas, teatro universitario, el Festival Universitario de la Canción, eventos de Cultura en Movimiento y asesorías empresariales. Más de 800 artistas deleitaron a 8.325 asistentes a estos eventos, ideales para disfrutar en familia.

Este empeño continúa; Cafam trabaja para entregar cada día lo mejor del teatro, la música, la danza y el arte, acercando la cultura a todos los ciudadanos.



Teatro Cafam  
de Bellas Artes  
Teatro · Galería



[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte



# Centrales de Servicios al alcance de los afiliados

Las Centrales de Servicios, son un canal de atención que facilita el acceso a los productos y servicios de la Caja, brindando soluciones en un solo lugar a todas las personas que requieran realizar trámites relacionados con Cafam.

En amplias y modernas oficinas, dotadas con la mejor tecnología, los afiliados y usuarios pueden gestionar servicios de subsidio familiar, subsidio de vivienda, fondo al desempleo, recreación, hoteles Cafam, eventos, programas recreativos y deportivos, crédito y seguros, afiliación empresas, escuelas deportivas, venta de boletería para partidos de Millonarios, Mundo Aventura y Cine Colombia, escuelas de formación en áreas técnicas y de pequeños negocios, Colegio Cafam, entre otros.



En desarrollo de la estrategia de acercar los servicios a los afiliados, en 2015 se abrieron 3 nuevas centrales de servicios en las sedes de la Calle 48, Floresta y Soacha que complementaron la red de Parque Central Bavaria, Calle 76, Calle 93 y Suba. En ellas se atendieron 661.000 afiliados y se generaron ingresos por adquisición de servicios por valor de \$23.190 millones de pesos.

Para el 2016, se pondrán en servicio dos nuevas centrales, se trata de Lisboa y Las Nieves para más de 82.000 afiliados ubicados en esas zonas.

Para complementar el modelo de servicio de Cafam, las empresas afiliadas cuentan con la atención personalizada de 24 Oficinas Móviles, estaciones de trabajo coordinadas por asesores polifuncionales, y 9 stands de servicio. Estos canales atendieron durante 2015 más de 1.700 empresas afiliadas y generaron más de \$4.400 millones en ventas.



**Proyéctate**  
Consigue un mejor empleo

**Agencia de Empleo**

[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte



# Convenios especiales para más descuentos



A través de la realización de alianzas estratégicas la Caja de Compensación Familiar Cafam, ofrece beneficios distribuidos en 14 categorías como: asesorías y servicios, belleza y bienestar, automóviles y motos, cultura y talleres, deportes, educación, entretenimiento, gastronomía, hobbies, hogar y decoración, moda, mascotas, salud y turismo.



En 2015 los beneficios de la Tarjeta Integral se consolidaron bajo el programa **ADD Cafam: más convenios, más privilegios**, un portafolio de más de 280 aliados que otorgan acceso a promociones, ofertas, beneficios y tarifas preferenciales. Más de \$4.860 millones en descuentos contribuyeron a la economía familiar de 44.357 afiliados y sus familias.

En el mismo período, se cargaron **\$4.772 millones en el bolsillo de descuento** de la Tarjeta Integral Cafam, por compras de los afiliados en los Almacenes Éxito S.A. (Alianza Cafam-Éxito).



Para el cierre del año 2015 los afiliados contaron con 286 marcas en convenio que brindan cobertura en Bogotá y a nivel nacional.

La voz del afiliado

# Una oportunidad para el mejoramiento continuo

Es prioridad para Cafam atender a sus afiliados y usuarios con transparencia, escuchando sus necesidades y expectativas de bienestar.

Para los usuarios es muy importante manifestar abiertamente sus percepciones y opiniones, en relación con los servicios que adquieren día a día. Por esto la Caja de Compensación Familiar Cafam cuenta con la Defensoría del Afiliado y el Usuario, un canal que escucha de primera mano su voz, para brindar soluciones efectivas y contribuir a generar experiencias positivas en cada encuentro.

Esta unidad se ha consolidado como un interlocutor que propende por el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, para el fortalecimiento de vínculos y garantizar un servicio adecuado.

En este propósito de afianzar la atención al afiliado, en 2015 Cafam entró a hacer parte del Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar - COMAT, desde donde se han presentado propuestas de gestión participativa y buenas prácticas en temas de servicio para el sector de cajas de compensación.

Esto, sumado a la gestión permanente de la voz del cliente y al mejoramiento continuo de los servicios, ha representado una reducción de las quejas correspondiente al 18% con respecto al año anterior.

	Año 2014	Año 2015	Participación % Año 2015
PETICIONES	55.168	47.538	55%
QUEJAS Y RECLAMOS	38.511	31.728	37%
COMENTARIOS POSITIVOS	6.451	4.871	6%
SUGERENCIAS	3.241	2.062	2%
TOTAL	103.371	86.867	100%

Nota. Fecha de corte de la base 18 de enero 2016. Datos acumulados Año 2014 - 2015



Son más de 400 funcionarios encargados de gestionar la voz del cliente, con el fin de brindar respuestas oportunas, resolutivas y de calidad.



Cafam



**¡Sumérgete!**  
próximamente piscinas,  
sauna y turco.

**Club Madelena**

[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte

## GESTIÓN HUMANA

Bienestar y clima laboral

# Pilar fundamental de la organización

Hoy las organizaciones más exitosas están orientadas al cliente; para lograr que la experiencia de atención sea memorable. El talento humano juega un rol fundamental en la construcción de la dinámica de servicio, que asegura procesos eficientes y la obtención de resultados de excelencia.

Cafam, está convencida del valor que aportan sus colaboradores y por ello emprende permanentemente acciones para su desarrollo, bienestar y calidad de vida. En el año 2015, realizó actividades deportivas, recreativas, culturales y de turismo, contribuyendo al desempeño, el sentido de pertenencia y la apropiación de los valores y atributos de la marca.



Para el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional, se realizaron diferentes actividades como los foros de liderazgo, actividades de educación financiera, promoción del plan integral de salud y el Premio Pasión Cafam, un reconocimiento a los colaboradores con desempeño superior.

Como novedad, en 2015 se realizó la apertura del Miniclub de la sede Montevideo para beneficiar a los colaboradores de la Gerencia Nacional de Medicamentos y Educación. Más de 105.000 usos se registraron en esta sede y en Floresta.

En materia de gestión de seguridad y salud en el trabajo, la Caja cuenta con sistemas de vigilancia epidemiológica de acuerdo a los riesgos ocupacionales prioritarios y la morbilidad de la población trabajadora. Se trabajan programas como el de prevención de enfermedades osteomusculares, psicológicas, riesgo biológico, riesgo cardiovascular y medicina laboral entre otros.

Los servicios de Bienestar y Calidad de Vida Laboral se han descentralizado para asegurar mayor cobertura y ponerlos al alcance de todos los colaboradores.

## Bienestar y Calidad de Vida Laboral en cifras

- **5.433 colaboradores** a nivel nacional participaron en las actividades de bienestar.
- Más de **3.500 personas** entre funcionarios y sus familias, participaron en la 40ª Semana Cultural Cafam en Bogotá, Melgar y Medellín.
- En los Juegos Intercajas de la Confraternidad, en Cartagena, Cafam obtuvo 180 medallas en 7 disciplinas deportivas.
- **1.102 colaboradores** a nivel nacional fueron beneficiarios de créditos y auxilios por valor de **\$ 972.528.656**.
- La accidentalidad laboral descendió con respecto al año anterior, pasando de 620 a 518 accidentes de trabajo, con la consecuente caída en los indicadores de frecuencia y severidad de accidentes de trabajo.
- Se redujo el número de días de incapacidad de **1.457 a 865** por accidentes de trabajo.



Herramienta para el logro de los objetivos

# Estrategias de comunicación

Fieles a la misión institucional, y al Direccionamiento Estratégico Corporativo, la unidad de Comunicaciones diseña e implementa estrategias encaminadas a la promoción de los productos y servicios de la Caja, la visibilidad de las acciones de responsabilidad social y la generación de vínculos con los afiliados para alcanzar el logro de los objetivos y el fortalecimiento de la reputación corporativa.

La Caja cuenta con una completa plataforma de medios para impactar positivamente a los afiliados y asegurar que cuenten con la información de los servicios de manera oportuna y eficaz.

La Revista **Vivemás** es un medio impreso dirigido a los afiliados y sus familias, con un corte fresco, un lenguaje de fácil entendimiento, de agradable lectura, visual y entretenida. Con un tiraje de 180.000 ejemplares bimestrales, en el 2015 la publicación logró **4.320.000** impactos con sus 6 ediciones.

Cafam es la única caja que cuenta con un programa de televisión en un canal de cubrimiento nacional. Diariamente se emite **Vivemás Cafam**, un informativo que entrega noticias y novedades de los servicios, a un promedio de 2.000.000 de personas que siguen la transmisión diariamente por el canal RCN. Los contenidos están orientados tanto al segmento empresarial, como al segmento individual.

A nivel interno, se distribuye la Revista **Entérate**, un medio impreso enfocado a los funcionarios, que contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional. En el 2015 se entregaron **60.000** ejemplares en sus 6 ediciones, entre todos los colaboradores.

En redes sociales, Cafam se proyecta como la caja con mayor número de seguidores, más de **98.000** personas que interactúan día a día con la marca.

A través de las 5 redes sociales en las que Cafam tiene presencia, se cuenta con más de **98.000** seguidores.

## Comunicaciones en cifras

- Se diseñaron **7.835** artes y piezas gráficas.
- Se generaron **8.837** piezas de señalización y ambientación de espacios.
- Se realizaron **2.821** productos audiovisuales y digitales.
- El retorno de inversión en free press fue de **\$7.469 millones**.



**Apóyate**  
Aprovecha la ayuda oportuna

**Subsidios**  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte



Innovación, crecimiento y desarrollo

## Fieles a nuestra visión

Dentro de la vigencia 2016-2018 de su plan estratégico, la Caja de Compensación Familiar Cafam tiene contemplado un plan de inversiones que involucra importantes avances tecnológicos, un efectivo mejoramiento de procesos y un portafolio de servicios sociales que consolidarán la fidelidad y satisfacción de los afiliados y sus familias.



## Centro de Vacaciones Cafam Melgar

**S**erá renovado según las tendencias del mercado actual, acordes con las necesidades y expectativas de los visitantes, con proyectos de gran envergadura e innovación.

La segunda fase del Plan de Desarrollo de este icónico lugar, proyecta la construcción de un parque acuático y para el 2016 contempla una piscina de olas con capacidad máxima para 2.000 personas, además de una completa plazoleta de comidas.

## Club Recreodeportivo Cafam Magdalena

**E**n este escenario se construirá la primera piscina del sur de la ciudad. Será semi olímpica y contará con seis carriles para el aprendizaje y práctica libre de natación. Estará dotado además con una piscina para niños y zona húmeda que incluye sauna, turco y área de masajes.

Contará con un restaurante campestre con capacidad para 150 personas y un novedoso parque de atracciones mecánicas que garantizará que los afiliados y sus familias cuenten con un espacio para la sana diversión y esparcimiento.



## Cafam Floresta

**L**os afiliados, empresas afiliadas y la comunidad en general se beneficiarán con la renovación que se está realizando en la Sede Principal de Cafam, en La Floresta. Ahora podrán contar con nuevas salas de capacitación y formación en el Centro de Convenciones, con capacidad hasta para 420 personas simultáneamente. Se construirá también una cancha múltiple deportiva. Esta actualización viene acompañada con la construcción de 12 nuevos locales comerciales en una ampliación de 7.000 metros cuadrados que permitirá la llegada de marcas importantes, asimismo la renovación de pisos, cielorrasos y nueva iluminación que le dará una nueva cara al centro comercial.





## Dispensación de medicamentos

Apoyándose a la tecnología como factor de desarrollo integral, Cafam ha planteado proyectos de gran impacto, como la transformación del modelo logístico de medicamentos que permitirá contar con un esquema que se adapta a las actuales necesidades de abastecimiento de la cadena de droguerías a nivel nacional, a través de la actualización tecnológica, de infraestructura y de procesos que garantizarán la entrega oportuna de medicamentos en una red de 241 puntos de venta ubicados en 55 ciudades del país donde actualmente tienen presencia las Droguerías Cafam.

## Teatro Galería Cafam de Bellas Artes

Contará con nueva tecnología para continuar haciendo de este, un escenario de talla mundial. Se instalará un nuevo sistema de sonido en la sala, que garantiza la potencia necesaria, además de actualizar el control de iluminación y sus componentes para la seguridad y satisfacción de las necesidades de los artistas y compañías que lo visitan.



## Tecnología aplicada a los procesos

Con la meta de alcanzar altos estándares de competitividad y eficiencia, se desarrollará el proyecto de Automatización de Procesos, que permitirá agilizar y fortalecer los procesos transversales de la corporación y obtener información en tiempo real para la toma de decisiones y la gestión efectiva. Por su parte, Cafam Virtual se constituirá en parte vital de la estrategia digital corporativa, que será implementada a través de una solución tecnológica avanzada e innovadora que refleja la propuesta de valor institucional.

## La Tarjeta Integral Cafam crece

Esta se transformará en la llave maestra de acceso a todos los servicios de la Caja, convirtiéndose en el principal canal de contacto con los afiliados, fortaleciendo sus funciones transaccionales.



Cafam

**Sorpréndete**  
con descuentos  
todo el año

**Convenios**  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte







# Tranquilízate

*Estás en confianza*

## Droguerías

[www.drogueriascafam.com.co](http://www.drogueriascafam.com.co)

Siempre a tu lado para apoyarte