



# comfama

## Informe y balance 2016

Jacobo Silva, Manuela Ramírez, Wendy Moná, Laura Sierra y Karen Bolívar,  
estudiantes de la institución educativa Marceliana Saldarriaga, de Itagüí.  
Beneficiarios del programa Inspiración Comfama.  
Parque Explora.

# Contenido

---

• Perfil del informe .....	5
• Carta de la Dirección y el Consejo Directivo .....	6
• Resultados de nuestras acciones.....	10
• Perfil de la organización .....	13
• Sedes de Comfama .....	15
• Nuestra presencia en Antioquia.....	18
• Nuestra gente .....	20
• Asuntos materiales .....	23
• Grupos de interés .....	23
• Gobierno corporativo .....	28
• Gestión de transparencia .....	32
• Evaluación Control interno .....	34
• Relación con proveedores y logística de abastecimiento .....	34
• Generación de capacidades y oportunidades .....	36
• Impacto en indicadores socioeconómicos del Sistema de Compensación Familiar .....	36
• Población afiliada.....	37
• Subsidio monetario .....	40
• Servicios recreativos .....	43
• Salud .....	48
• Servicios educativos .....	53
• Vivienda y Hábitat .....	58
• Servicios financieros .....	62

# Contenido

---

• Programas especiales.....	65
• Atención integral a la niñez.....	65
• Jornada escolar complementaria.....	68
• Servicio de empleo, emprendimiento y empleabilidad.....	71
• Satisfacción de nuestros usuarios.....	73
• Conexión de actores para la prestación de servicios.....	76
• Gestión ambiental.....	80
• Sostenibilidad financiera.....	85
• Anexos - Respeto y vigilancia por los derechos de autor.....	87
• Informe del Comité de Auditoría al Consejo Directivo y Asamblea Ordinaria.....	88
• Informe del Revisor Fiscal.....	92
• Certificación de los Estados Financieros.....	96
• Estado de situación financiera.....	98
• Estado de resultados.....	100
• Estado de Cambios en el patrimonio.....	101
• Estado de flujo de efectivo.....	102
• Notas a los estados financieros.....	105
• Índice GRI.....	184

# Perfil del informe

---

Este balance social presenta el informe anual de gestión de Comfama, bajo la metodología GRI 4.0 con la opción esencial de conformidad.

El documento incluye el registro de los principales resultados y estrategias desarrolladas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2016.

## Contacto

Juan Diego Granados Sánchez  
Subdirector de Desarrollo Estratégico

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

Central de llamadas: 360 70 80 / 018000 400 650

# Carta del Consejo Directivo y la Dirección

---

Asamblea General de Afiliados número 63

Contar los resultados de Comfama en el 2016 implica remitirnos a una pregunta que, como organización, nos traza norte y le da sentido a nuestras acciones, logros y aprendizajes: ¿Para qué existimos? La respuesta, por principio y coherencia es que nuestra razón de ser consiste en construir más equidad y apoyar a las personas a realizar su proyecto de vida y alcanzar la felicidad.

Esa conclusión, a la que llegamos luego de analizar con detenimiento nuestros orígenes, lo mejor de nuestra historia institucional y reconocer los retos del presente y los desafíos que nos plantea el futuro, nos ha permitido entender que para impactar más socialmente, transformar positivamente la vida de las personas y convertirnos en el aliado que les permita lograr sus propósitos vitales, es crucial evolucionar como organización.

En 2016 nos preparamos para crecer y desarrollarnos. En Comfama entendemos nuestro crecimiento más allá de las cifras como la base de oportunidades para que más personas puedan ser libres y realizarse plenamente, con respeto y dignidad.

Miramos al campo como una gran oportunidad. Escuchamos al territorio y nos acercamos a él, convencidos de que es necesario aprender el lenguaje de las regiones de Antioquia. De esta manera, profundizamos nuestra intervención en el sector rural y abrimos el camino para empezar a construir comunidades, impulsar el empleo formal y los servicios de vivienda, crédito, educación, cultura y salud.

Ajustamos nuestra acción en educación desde la perspectiva de la libertad y el aprovechamiento de las potencialidades, conscientes de que ella es un escenario poderoso para humanizar y desarrollar la mente y el espíritu. Comprendimos que nos convoca la tarea emocionante de inspirar, movilizar la imaginación y propiciar espacios para la pluralidad, la participación, la ciudadanía, la construcción de pensamiento crítico y la toma de decisiones libres.

Renovamos nuestro servicio de empleo y conectamos el talento con las mejores oportunidades. Le dimos prioridad a la formación laboral, no solo técnica sino también humana, y nos enfocamos en lograr que las personas encontraran y valoraran su dimensión social, personal y económica en la construcción de la sociedad que soñamos. Reconocimos en el emprendimiento y el desarrollo empresarial la base para el empleo y allí concentramos muchas de nuestras energías.

Redefinimos nuestra orientación en salud y la reconocimos como la posibilidad de disfrutar la vida, más allá de la ausencia de enfermedad. Entendimos que la energía vital que nos mueve como seres humanos encuentra valor en el goce de la familia, en un hábitat saludable para ser y hacer comunidad, en unas relaciones de calidad, en la diversión sana y en una existencia con sentido trascendente.

Resignificamos algunos de nuestros espacios y llenamos de cultura, deporte y experiencias emocionantes los eventos de ciudad y nuestros parques recreativos y urbanos. Con la reactivación cultural del Claustro de San Ignacio en Medellín nos sumamos a una nueva forma de habitar y apropiar el centro de la ciudad desde las historias, las voces, la cotidianidad, las expresiones y los lenguajes artísticos. Convertimos cada visita a este lugar histórico y patrimonial en una experiencia significativa, en un encuentro con el otro y en la excusa para conversar. Los parques de Comfama ofrecieron, sin lugar a dudas, la mejor programación cultural y deportiva del Valle de Aburrá.

Todas nuestras acciones tienen una conexión directa con una intención superior que es además un compromiso con el planeta: forjar el futuro que queremos vivir, el que necesitan y se merecen las generaciones venideras. Por ello, con el ser humano como principio y centro de todo lo que hacemos, nos insertamos en la agenda mundial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nos sumamos a la causa compartida por erradicar la pobreza, reducir la desigualdad, impulsar el trabajo decente, el crecimiento económico y la innovación; promover ciudades y comunidades sostenibles, motivar el consumo responsable y aportar a la paz, a la educación de calidad y a las alianzas. Comfama, con orgullo, actúa directamente sobre al menos nueve de los diecisiete objetivos que tenemos como sociedad global.

Nuestros afiliados contaron con más oportunidades para desarrollarse, aliviar cargas económicas, elegir sus vocaciones, habitar en comunidad, disfrutar la vida, cuidarse, vivir recuerdos memorables y encontrarse con sus conciudadanos. Los aportes de los casi 86 mil empleadores, sumados a la gestión de recursos y a los fondos de Ley, nos permitieron girar un 14% más en el valor del subsidio monetario; aumentar un 34,3% la cobertura en

matrículas; cubrir un 10,5% más niños en la formación preescolar sin costo; alcanzar un 12,4% más en asistencias a parques ¡sobrepasamos las 2 millones de asistencias!; entregar un 53% más en subsidios de vivienda para el sector rural; tener un 5,8% más de personas atendidas desde nuestra IPS, mediante la alianza con EPS Sura, e incrementar un 15% los créditos colocados.

Muchos son los logros que acompañan este informe. De ello dan cuenta los testimonios y las experiencias inspiradoras de nuestros afiliados, cuyos avances sentimos como nuestros. Así quisimos presentar los resultados en esta oportunidad: con los rostros de personas y familias cuyos ojos brillaron en 2016 porque Comfama les ayudó a transformar sus vidas. Es a esa felicidad a la que nos referimos, en oposición a la felicidad hedonista, fácil, empaquetada y efímera. La felicidad compuesta de cosas simples y nobles pero que transforma realidades. Esa felicidad que empodera, implica lucha y paciencia, que se disfruta en cuanto es una búsqueda. Esa donde nos realizamos y contribuimos con la construcción de una mejor sociedad.

Para el 2017, partiremos de los mismos principios de solidaridad, diálogo social, familia y desarrollo humano con el fin de formular nuestra estrategia y nuestros grandes sueños para el futuro. Haremos mejor lo que debemos hacer, elegiremos nuestro propio camino en medio de un sistema en el cual la diversidad es fuente de riqueza. Buscaremos maximizar nuestro impacto social, fieles a nuestro origen pero evolucionando rápido en un mundo donde los retos derivados de los cambios en tecnología, demografía, competencia y las nuevas realidades de Colombia no nos dan espera.

Durante el 2017 seguiremos buscando la forma de generar mayores oportunidades para las personas. Impulsaremos la gestión en la empleabilidad, el emprendimiento y el desarrollo empresarial con el fin de ampliar las opciones de generación de ingresos para los antioqueños.

El desarrollo comunitario fortalece el tejido social y genera un mayor sentido de pertenencia de las personas con su espacio y ciudad. Este año definiremos e implementaremos un nuevo modelo de vivienda y hábitat, para entregar soluciones integrales a las familias de Antioquia.

El 2017 será el año del fortalecimiento y la consolidación de alianzas para el servicio de salud. Trabajaremos por la transformación y el mejoramiento de los procesos, con énfasis en el acceso y la satisfacción de los afiliados.

Continuaremos con nuestros proyectos que buscan llegar a los 125 municipios de Antioquia con oportunidades en educación, cultura, recreación, crédito e iniciativas que fomenten la vivienda saludable.

Con el respaldo y la confianza de los empleadores, los afiliados, nuestros colaboradores y cada uno de los actores del Sistema de Compensación Familiar, nos fortaleceremos como una Caja que crece y se desarrolla gracias a las personas. Una entidad que facilita, acoge, libera, emociona, permite el encuentro, propicia el diálogo y la construcción de paz desde el hogar, el barrio o la vereda. Seguiremos promoviendo la solidaridad como la base del respeto mutuo; seremos un territorio para la creación, la innovación y el pensamiento, y mantendremos como prioridad el cuidado del planeta como una responsabilidad ciudadana que nos pone de cara a un porvenir con esperanza.

Finalmente, nuestra gratitud a todos. Por ustedes y para ustedes trabajamos cada día.



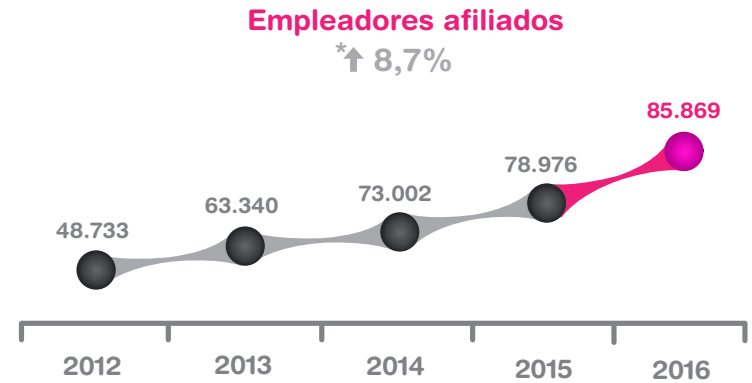
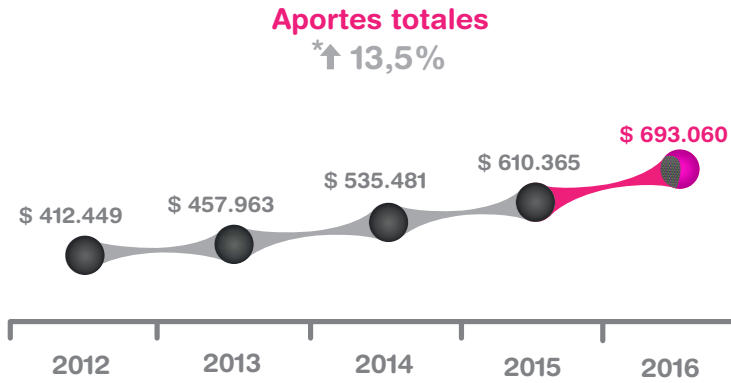
**Fernando Ojalvo Prieto**  
Presidente Consejo Directivo



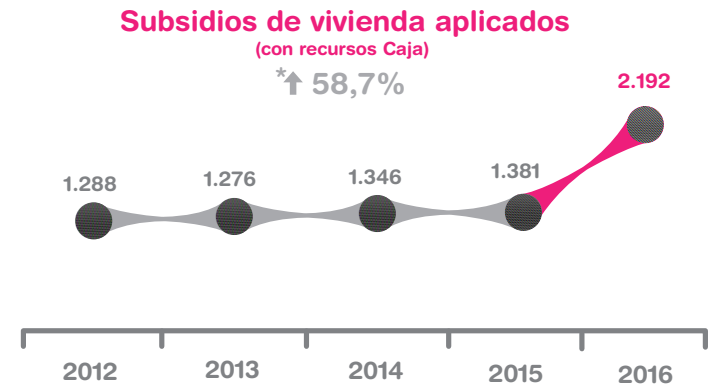
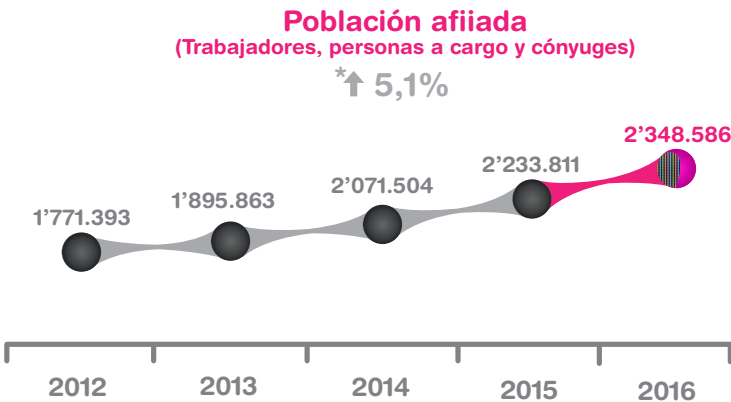
**David Escobar Arango**  
Director Administrativo



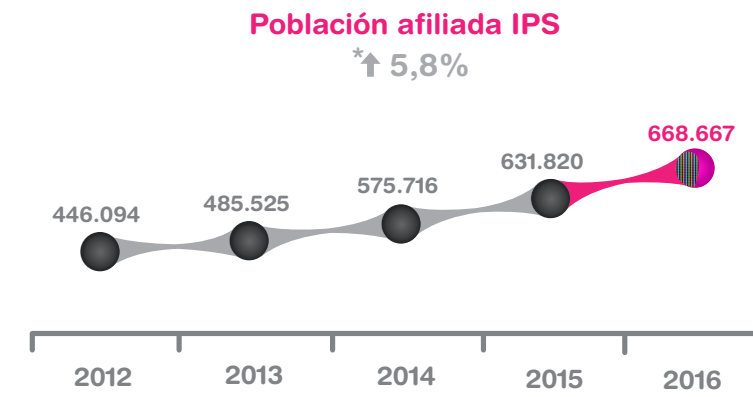
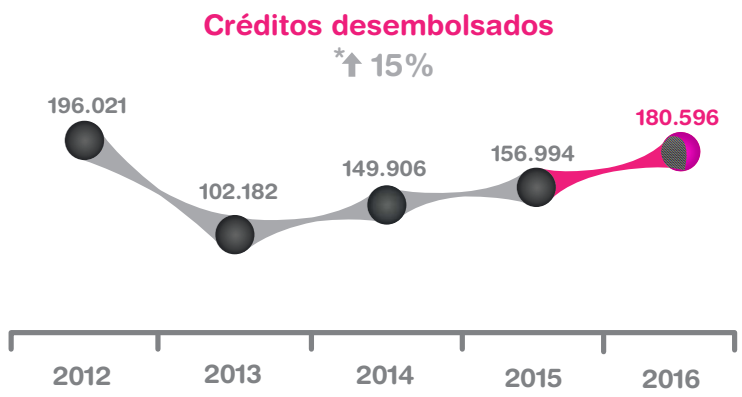
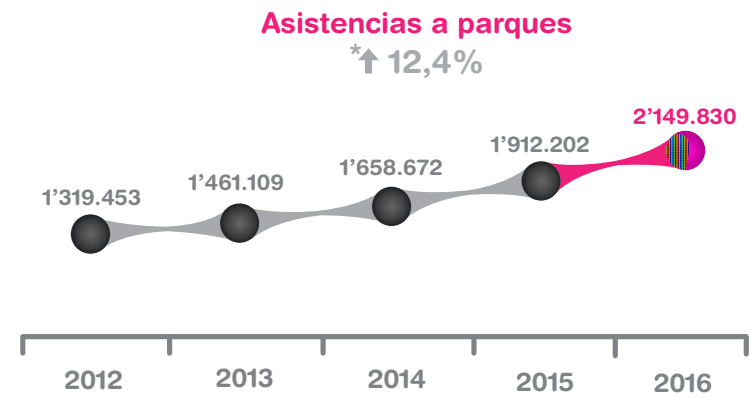
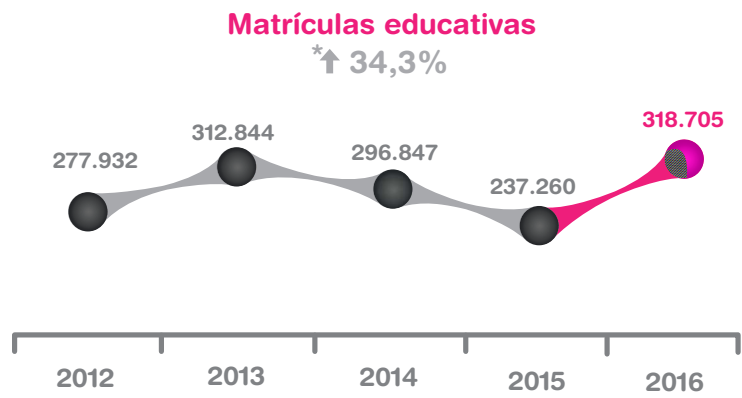
# Resultados de nuestras acciones



\*Cifras en millones de pesos



\*Crecimientos con respecto al 2015



\*Crecimientos con respecto al 2015

# Posición de Comfama

## frente a las demás Cajas

\*Información de aportes, subsidio, empleadores, trabajadores, personas a cargo y población, al 31 de diciembre de 2016.

Posición	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	4 <sup>a</sup>	5 <sup>a</sup>
Empleadores	Comfama	Compensar	Colsubsidio	Cafam	Comfandi
Trabajadores	Colsubsidio	Compensar	Comfama	Cafam	Comfandi
Personas a cargo	Colsubsidio	Compensar	Comfama	Cafam	Comfandi
Población	Colsubsidio	Compensar	Comfama	Cafam	Comfandi
Aportes 4%	Colsubsidio	Compensar	Comfama	Cafam	Comfandi
Subsidio monetario	Comfama	Colsubsidio	Compensar	Comfandi	Cafam

# Perfil de la organización

Somos una empresa social de carácter privado, sin ánimo de lucro, autónoma, vigilada por el Estado colombiano, que cubre con sus acciones a más de 3'100.000 personas en el departamento de Antioquia y que presta servicios para desarrollar las capacidades humanas y generar oportunidades de movilidad social a las familias.

Nacimos en 1954, como resultado de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos para mejorar la calidad de vida de la población trabajadora. Constituimos una de las más novedosas y exitosas experiencias de política social en América Latina.

## Servicios

Ofrecemos a la población antioqueña servicios en las áreas de salud, educación, recreación y deporte, turismo, cultura, vivienda y hábitat, crédito y algunos programas enfocados en población vulnerable.

Nuestros esfuerzos se concentran en reducir las desigualdades sociales a través de:

- La transferencia de ingresos complementarios para los trabajadores afiliados de menores ingresos, según el número de personas que dependen económicamente de ellos.
- La prestación directa de servicios sociales al trabajador afiliado beneficiario y a su familia, a precios subsidiados, inferiores al costo del mercado.
- La prestación de servicios de salud a los afiliados y a la comunidad en general.
- La operación de programas sociales públicos, dirigidos a la población más vulnerable del departamento.

## Salud

- Consultas médicas
- Atención odontológica
- Exámenes de laboratorio clínico - patológico
- Controles de promoción y prevención
- Atención en orientación psicológica y familiar
- Control de peso saludable
- Atención en salud psicofísica
- Actividades de rehabilitación
- Vacunación
- Centros de acondicionamiento físico

## Educación

- Preescolar
- Formación para el empleo
- Informática
- Formación en idiomas
- Desarrollo humano y familiar
- Promoción social
- Servicio de bibliotecas
- Emprendimiento y desarrollo empresarial

## Cultura

- Formación artística integral
- Eventos artísticos
- Festivales escolares

## Recreación y deportes

- Organización de torneos empresariales deportivos
- Parques recreativos
- Celebraciones
- Turismo
- Gimnasios

## Vivienda y Hábitat

- Asignación de subsidios de vivienda
- Tienda de vivienda
- Gerenciamiento de proyectos de vivienda

## Servicios Financieros

- Crédito para vivienda
- Crédito para libre inversión
- Crédito para educación
- Crédito para salud
- Crédito para recreación
- Cupo Cuota monetaria
- Crédito inmediato
- Credisubsidio
- Subsidio cuota monetaria

## Programas especiales con población vulnerable

- Atención integral a la niñez
- Jornada escolar complementaria
- Protección al desempleado
- Programas para adultos mayores
- Acciones con personas en situación de discapacidad

## Sedes de Comfama

Espacios	Sedes	Centros de servicios	Cursos	Parques recreativos y urbanos	Preescolares y Jardines infantiles	Bibliotecas	Centros de consulta en línea	Centros integrales de salud	Gimnasios o CAPF**	Sedes administrativas	Oficinas Servicio de empleo
Cámara de Comercio de Apartadó	✓						✓				✓
Apartadó*	✓	✓						✓			
Aranjuez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Bello sede central	✓	✓	✓			✓	✓	✓			
Caldas	✓	✓	✓		✓		✓	✓			
Rionegro centro		✓									✓
Ciudad del Río	✓	✓	✓						✓	✓	
Claustro de San Ignacio	✓	✓	✓			✓	✓				✓
Edificio Vásquez	✓	✓	✓								✓
Envigado	✓	✓	✓				✓	✓	✓		
Girardota	✓	✓	✓		✓		✓	✓			
Itagüí	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		
Los Molinos	✓	✓	✓						✓		
Pedregal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
San Ignacio	✓		✓					✓	✓	✓	
Universidad Nacional	✓		✓						✓		
La Ceja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Manrique	✓	✓			✓		✓	✓			
Bello barrio Pérez	✓	✓	✓	✓	✓		✓				
Parque recreativo Rionegro	✓		✓	✓	✓			✓	✓		
Cancha Bello barrio Obrero	✓		✓								
Parque recreativo Copacabana	✓		✓	✓							

\*Incluye consultorios en Carepa, Turbo y Chigorodó.

\*\*Centro de acondicionamiento y preparación física.

Espacios	Sedes	Centros de servicios	Cursos	Parques recreativos y urbanos	Preescolares y Jardines infantiles	Bibliotecas	Centros de consulta en línea	Centros integrales de salud	Gimnasios o CAPF**	Sedes administrativas	Oficinas Servicio de empleo
Parque recreativo La Estrella	✓	✓	✓	✓	✓						
Parque recreativo Guatapé	✓			✓							
Comfama Parque Arví	✓			✓							
Parque recreativo Zungo	✓			✓							
Centro de servicios San Javier		✓									
Centro de servicios La Quintana		✓									
Apartadó – Fundaunibán					✓						
Apartadó - Fundación Compartir					✓						
Preescolar Boston					✓						
Jardín infantil Castilla					✓						
Jardín infantil La Aurora					✓						
Jardín infantil San Javier					✓						
Preescolar El Carmen de Viboral					✓						
Bibliometro Niquía						✓	✓				
Bibliometro Itagüí						✓	✓				
Bibliometro Acevedo						✓	✓				
Bibliometro San Antonio						✓	✓				
Centro integral de salud Copacabana								✓			
Centro integral de salud Sabaneta								✓			
Centro integral de salud La 80								✓			
CAPF Sabaneta									✓		
CAPF Bancolombia Industriales									✓		

\*\*Centro de acondicionamiento y preparación física.

Espacios	Sedes	Centros de servicios	Cursos	Parques recreativos y urbanos	Preescolares y Jardines infantiles	Bibliotecas	Centros de consulta en línea	Centros integrales de salud	Gimnasios o CAPF**	Sedes administrativas	Oficinas Servicio de empleo
CAPF Noel									✓		
Gimnasio Bancolombia centro									✓		
Gimnasio ISAGEN									✓		
Gimnasio Metro de Medellín									✓		
Prado Centro										✓	
Sede Colombia										✓	
Edificio Central										✓	
Cristo Rey										✓	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

\*\*Centro de acondicionamiento y preparación física.

Adicionalmente, con nuestro modelo de prestación de servicios en regiones, contamos con 84 sedes en el departamento.

## Cambios significativos

Pensando en el bienestar de nuestros usuarios y en una mejor prestación de los servicios, durante el 2016:

- Creamos la unidad de Gestión regional, cuyo objetivo es coordinar acciones en los municipios por fuera del Valle de Aburrá y relacionarse con los actores que tienen presencia en la región.
- Consolidamos la alianza con Comfamiliar Camacol para fortalecer el Sistema de Compensación Familiar y aumentar nuestra capacidad de prestación de servicios a los trabajadores antioqueños.
- Trasladamos a otros espacios los servicios ofrecidos en las sedes Casa Provincial, Olaya Herrera y el Jardín social de Turbo.





### Valle de Aburrá

1	Barbosa	●●●
2	Bello, sede central	●●●●●
	Barrio Pérez	●●●
	Bibliometro Niquía	●●●
	Canchas sintéticas de fútbol, barrio Obrero	●●●
	CAPF* empresarial Metro de Medellín	●●●
3	Caldas	●●●●
4	Copacabana	●●●●●
	Centro Integral de Salud	●●●
5	Envigado	●●●●●
6	Girardota	●●●●●
7	Itagüí	●●●●●
	Bibliometro Itagüí	●●●
8	La Estrella	●●●●●
9	Medellín	●●●●●
	Aranjuez	●●●●
	Bibliometro Acevedo	●●●
	Bibliometro San Antonio	●●●
	Boston	●●●
	CAPF* empresarial Bancolombia - sede centro	●●●
	CAPF* empresarial Bancolombia - Puerta del Río	●●●
	CAPF* empresarial Noel	●●●
	Centro empresarial Olaya Herrera <sup>2</sup>	●●●
	Centro Integral de Salud La 80	●●●
	Claustro San Ignacio	●●●●
	Colombia, sede administrativa	●●●
	Comfama Ciudad del Río	●●●●
	Comfama Los Molinos	●●●●
	Comfama Parque Arví	●●●
	Cristo Rey, sede administrativa	●●●
	Edificio central, sede administrativa	●●●●
	Edificio Vásquez	●●●●
	Gimnasio Isagen	●●●
	Jardín infantil Castilla - Pedregal	●●●
	Jardín infantil La Aurora	●●●
	Jardín infantil San Javier	●●●
	Manrique	●●●
	Pedregal	●●●
	Edificio San Ignacio	●●●
	Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín	●●●
10	Sabaneta	●●●
	Centro Integral de Salud	●●●
	CAPF*	●●●

### Bajo Cauca

11	Cáceres	●●●
12	Caucasia	●●●●
13	El Bagre	●●●
14	Nechí	●●●
15	Tarazá	●●●●
16	Zaragoza	●●●

### Magdalena Medio

17	Caracolí	●●●●
18	Maceo	●●●●
19	Puerto Berrío	●●●
20	Puerto Nare	●●●●
21	Puerto Triunfo	●●●●
22	Yondó	●●●

### Nordeste

23	Amalfi	●●●●
24	Anorí	●●●
25	Cisneros	●●●●
26	Remedios	●●●●
27	San Roque	●●●●
28	Santo Domingo	●●●●
29	Segovia	●●●
30	Vegachí	●●●
31	Yalí	●●●●
32	Yolombó	●●●●

### Norte

33	Angostura	●●●●
34	Belmira	●●●●
35	Briceño	●●●
36	Campamento	●●●●
37	Carolina del Príncipe	●●●●
38	Donmatías	●●●●
39	Entrerriós	●●●●
40	Gómez Plata	●●●●
41	Guadalupe	●●●●
42	Ituango	●●●●
43	San Andrés de Cuerquia	●●●●
44	San José de la Montaña	●●●●
45	San Pedro de los Milagros	●●●●
46	Santa Rosa de Osos	●●●●
47	Toledo	●●●●
48	Valdivia	●●●●
49	Yarumal	●●●●

### Occidente

50	Abriaquí	●●●
51	Anzá	●●●
52	Armenia	●●●●
53	Buriticá	●●●
54	Caicedo	●●●
55	Cañasgordas	●●●
56	Dabeiba	●●●
57	Ebéjico	●●●
58	Frontino	●●●
59	Giraldo	●●●
60	Heliconia	●●●
61	Liborina	●●●
62	Olaya	●●●
63	Peque	●●●
64	Sabanalarga	●●●
65	San Jerónimo	●●●
66	Santa Fe de Antioquia	●●●
67	Sopetrán	●●●
68	Uramita	●●●

### Oriente

69	Abejorral	●●●
70	Alejandro	●●●
71	Argelia	●●●
72	Cocorná	●●●
73	Concepción	●●●
74	El Carmen de Viboral	●●●
	Preescolar	●●●
75	El Peñol	●●●
76	El Retiro	●●●
77	El Santuario	●●●
78	Granada	●●●
79	Guarne	●●●
80	Guatapé	●●●
81	La Ceja	●●●
82	La Unión	●●●
83	Marinilla	●●●
84	Nariño	●●●
85	Rionegro	●●●
	Casa Provincial <sup>3</sup>	●●●
86	San Carlos	●●●
87	San Francisco	●●●
88	San Luis	●●●
89	San Rafael	●●●
90	San Vicente Ferrer	●●●
91	Sonsón	●●●

### Suroeste

92	Amagá	●●●●
93	Andes	●●●●
94	Angelópolis	●●●●
95	Betania	●●●
96	Betulia	●●●
97	Caramanta	●●●
98	Ciudad Bolívar	●●●
99	Concordia	●●●
100	Fredonia	●●●
101	Hispania	●●●
102	Jardín	●●●
103	Jericó	●●●
104	La Pintada	●●●
105	Montebello	●●●
106	Pueblorrico	●●●
107	Salgar	●●●
108	Santa Bárbara	●●●
109	Támesis	●●●
110	Tarso	●●●
111	Titiribí	●●●
112	Urrao	●●●
113	Valparaíso	●●●
114	Venecia	●●●

### Urabá

115	Apartadó	●●●●
	Cámara de Comercio de Urabá <sup>4</sup>	●●●
	Camcur	●●●
	Clínica Panamericana	●●●
	Instituto Unibán	●●●
	Parque recreativo Zungo	●●●
	Plaza del Río <sup>4</sup>	●●●
	Preescolar Compartir	●●●
116	Arboletes	●●●
117	Carepa	●●●
	Preescolar Compartir	●●●
118	Chigorodó	●●●
	Preescolar Compartir	●●●
119	Murindó	●●●
120	Mutatá	●●●
121	Necoclí	●●●
122	San Juan de Urabá	●●●
123	San Pedro de Urabá	●●●
124	Turbo	●●●
	Preescolar Compartir Currulao	●●●
125	Vigía del Fuerte	●●●

\*CAPF: centro de acondicionamiento y preparación física.

<sup>1</sup>84 oficinas de Gestión Regional operadas por Comfama.

<sup>2</sup>Comfama trasladó los servicios del Centro empresarial Olaya Herrera a partir de diciembre de 2016.

<sup>3</sup>Hasta junio de 2016 Comfama operó la Casa Provincial de Rionegro, la cual fue entregada nuevamente a la Alcaldía de esta localidad.

<sup>4</sup>En Urabá, Comfama trasladó los servicios de las sedes Plaza del Río y Cámara de Comercio a las instalaciones de Camcur, como parte de los beneficios de la alianza con Comfamiliar Camacol. Así mismo, asumió la administración y operación del Parque recreativo Zungo en el marco de este convenio.

## Nuestra gente

### ¿Cómo lo gestionamos?

Nuestra gestión organizacional busca generar valor en cada una de sus acciones, mediante prácticas que equilibren tanto nuestro desarrollo sostenible, como el progreso laboral y familiar de los trabajadores, a través de la generación de programas y servicios con talento humano de alto valor, bajo tres líneas estratégicas orientadas así:

- Desarrollar las competencias del ser y el hacer, con la implementación de un plan de desarrollo que responda a los retos organizacionales asociados a la eficiencia operativa, la innovación, la fidelización del cliente y la operación segura y saludable de sedes y servicios para trabajadores y usuarios.
- Implementar un modelo de intervención integral de talento humano en las sedes, que impacte a los líderes y, a través de ellos, a los trabajadores.
- Consolidar una estrategia de intervención que concilie el entorno laboral y familiar para impactar la calidad de vida.

Durante el 2016 vinculamos 479 nuevos trabajadores: un 72,2% mujeres y un 27,7% hombres. Al culminar el periodo nuestra planta alcanzó un promedio de 3.310 trabajadores directos, 127 aprendices y 317 temporales, con edades promedio entre los 40 y los 23 años. Del 63% que tienen contrato indefinido, 59% son mujeres y 41% hombres.

Somos respetuosos del derecho de asociación, más allá de lo expresado en la legislación colombiana. Por ello, estimulamos la conversación con nuestros trabajadores y las agremiaciones sindicales para mejorar el entorno laboral y garantizar un trabajo digno. En este orden de ideas, en Comfama coexisten cuatro organizaciones sindicales que agrupan, al 31 de diciembre, a 317 trabajadores, equivalentes al 9,5% de la población promedio en 2016. Todas las

asociaciones están cubiertas por convención colectiva, lo que les brinda las garantías necesarias para el desempeño de sus actividades.

## **Principales iniciativas**

**1.** Procuramos el mejoramiento continuo de nuestros líderes y colaboradores.

### **¿Cómo lo hicimos?**

Nuestra gestión del desempeño es un proceso del día a día a cargo de los líderes, quienes monitorean los resultados de cada uno de sus colaboradores de cara a los objetivos específicos a alcanzar, para identificar oportunidades de mejora que permiten, a partir de la conversación y la reflexión, la creación de planes individuales de desarrollo.

### **¿Qué logramos?**

Desarrollamos evaluaciones a 3.464 trabajadores, equivalentes al 93,2% del total de la población laboral a lo largo del año.

**2.** Fortalecimos nuestro programa de seguridad y salud en el trabajo.

### **¿Cómo lo hicimos?**

A través de nuestros programas de seguridad y salud en el trabajo, gestión social y beneficios económicos, atendemos importantes asuntos que impactan la salud y la calidad de vida de nuestros trabajadores y su grupo familiar, y buscan contribuir a la conciliación entre su vida laboral, personal y familiar. Para ello, durante el 2016, desarrollamos y fortalecimos programas de promoción, prevención y atención en salud; actividades deportivas, recreativas y culturales; créditos y auxilios para apoyar el desarrollo de los trabajadores, que incluye la creación y seguimiento de planes de vida, con el fin de estimularlos a construir un patrimonio personal para apalancar su futuro, y la preparación para el retiro laboral de quienes estén a tres años de alcanzar los requisitos legales para adquirir su pensión, a través del programa denominado Luna.

## ¿Qué logramos?

Cubrimos a la población laboral con acciones en salud, beneficios económicos y programas de gestión social:

Programas	Alcance	Cobertura (Número de trabajadores)	Porcentaje sobre población promedio
Jornadas de seguridad y salud en el trabajo	Actividades de promoción de hábitos de vida saludable, con detección temprana de enfermedades.	1.823	55%
Actividades en salud	Actividades de trámites médicos y acompañamientos integrales en salud.	1.547	47%
Atención psicosocial	Orientación para el trabajador y su familia en temas personales, familiares o laborales con remisión externa, si es necesario.	955	29%
Eventos y programas deportivos, recreativos y culturales	Generación de alternativas para el aprovechamiento del tiempo libre y el mejoramiento de la salud integral del trabajador.	3.173	96%
Beneficios económicos	Mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y de su familia a través de auxilios y créditos según criterios de vulnerabilidad.	2.860	88%

## Retos para el 2017

- Fortalecer el equipo humano y la cultura organizacional, de forma tal que cada vez nos superemos en la entrega y generación de oportunidades para todos los antioqueños.

# Asuntos materiales

El balance social es el medio que cada año nos permite informar nuestros resultados. Desde el 2015, realizamos este reporte bajo la metodología GRI 4.0, en su opción esencial.

A partir de un ejercicio riguroso de revisión de organizaciones similares, referentes en sostenibilidad en el mundo, y de la estrategia de Comfama, llevamos a cabo el primer análisis de materialidad. Adicionalmente, nos basamos en la metodología AA1000 para el estudio y priorización de los grupos de interés.

Grupos de interés	
<b>Usuarios</b> Afiliados y no afiliados	<b>Impacto.</b> Cumplir las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, a través de una amplia oferta de servicios que les permita tener mayores oportunidades y acceso. <b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Periódico institucional El Informador en sus versiones impresa, audiovisual y online; página web, central de llamadas, asesores y centros de servicio, campañas publicitarias, sistema de audio telefónico y altavoces, ferias de servicio, redes sociales y medios de comunicación regionales.
<b>Autoridades</b> Gobiernos Nacional, departamental y municipal, entidades de control y Congreso	<b>Impacto.</b> Dar cabal cumplimiento a la normatividad y lineamientos dados por los Gobiernos Nacional, departamental y municipal, los entes de control y el Congreso, de tal forma que nuestra gestión social contribuya al mejoramiento de las condiciones de vida de los usuarios y del país en general. <b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Comunicaciones oficiales, capacitaciones, auditorías, visitas de control, encuentros gremiales, balance social, reportes de gestión y solicitudes de aprobación.

<p><b>Medios de comunicación</b></p>	<p><b>Impacto.</b> Ser transparentes y abiertos en la información que entregamos a los medios de comunicación, mediante datos confiables y oportunos, de tal manera que ellos se conviertan en aliados y multiplicadores de nuestra gestión social.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Boletines y ruedas de prensa, eventos, conversatorios, entrevistas a voceros, El Informador en sus versiones impresa, audiovisual y online, balance social y Asamblea de afiliados.</p>
<p><b>Empleados</b> Empleados Comfama, sus familias y sindicatos</p>	<p><b>Impacto.</b> Brindar a nuestros colaboradores un ambiente laboral seguro, saludable y feliz, que propenda por el crecimiento profesional y personal, con el fin de que se sientan identificados y se apasionen por la misión de la organización.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Intranet corporativa, correos electrónicos, grupos primarios, encuentros internos y conversaciones con el Director.</p>
<p><b>Proveedores</b></p>	<p><b>Impacto.</b> Generar alianzas estratégicas de mediano y largo plazo, de tal manera que sean nuestros proveedores quienes nos ayuden a brindar servicios de calidad y a generar capacidades y oportunidades para los usuarios de la Caja.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Página web, correo electrónico, plataforma Ariba, balance social, reuniones informativas y evaluaciones de proveedores.</p>
<p><b>Aliados</b> Academia, empresa, aliados internacionales, Cajas de Compensación y Asocajas</p>	<p><b>Impacto.</b> Desarrollar proyectos conjuntos con las organizaciones afines a nuestra razón de ser, de tal manera que se establezca una relación fortalecida y se trabaje en nuevas alianzas y convenios que permitan el crecimiento del sector y la generación de más capacidades y oportunidades para los usuarios.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Página web, correo electrónico, balance social, reuniones informativas y gremiales, cursos y eventos de Gerencia social y redes sociales.</p>

<p><b>Comunidad</b> Comunidad de influencia de la operación de Comfama</p>	<p><b>Impacto.</b> Promover el desarrollo de la sociedad antioqueña, con profundo respeto por las comunidades impactadas gracias a nuestros proyectos e iniciativas, y con servicios que favorezcan su calidad de vida.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> El Informador en sus versiones impresa, audiovisual y online; sistema de audio telefónico y altavoces, reuniones informativas, campañas publicitarias, página web, ferias de servicios y redes sociales.</p>
<p><b>Empleadores</b> Empleadores afiliados a Comfama</p>	<p><b>Impacto.</b> Cumplir las expectativas y necesidades de nuestras empresas afiliadas, a través de un excelente servicio y una oferta diferenciada que les permita a sus trabajadores tener mayores oportunidades y acceso.</p> <p><b>Mecanismos de relacionamiento.</b> Página web, central de llamadas, asesores comerciales, campañas publicitarias, El Informador en sus versiones impresa, audiovisual y online, Asamblea de afiliados, cursos y eventos de Gerencia social, además de redes sociales.</p>

### Asuntos consultados a los grupos de interés

<p>Generación de capacidades y oportunidades</p> <p>Convenios y alianzas</p> <p>Estándares laborales</p> <p>Gestión de proveedores</p> <p>Gobierno corporativo</p> <p>Innovación</p>	<p>Calidad de los servicios</p> <p>Gestión de riesgos</p> <p>Gestión ambiental</p> <p>Seguridad y calidad de la información</p> <p>Inclusión financiera</p>
--	---



## Mecanismos de consulta desarrollados

<b>Entrevistas grupales</b>	Empleados Comfama Usuarios: afiliados y no afiliados Proveedores
<b>Entrevistas individuales</b>	Medios de comunicación Aliados: gremio Empleadores Directivos Comfama

## Resultados

La información obtenida a través de las diferentes consultas nos permite definir un enfoque de gestión en sostenibilidad, a partir del cual diseñaremos estrategias que integren los intereses de la Organización y de sus grupos de interés.

Los asuntos materiales identificados por Comfama son:

- **Gobierno corporativo.** Direccionamiento estratégico, estructura organizacional, prácticas, políticas y lineamientos éticos y de transparencia bajo los cuales se enmarca nuestro actuar.
- **Generación de capacidades y oportunidades.** Prestación de servicios sociales a las familias de menores ingresos para mejorar su calidad de vida.
- **Conexión de actores para la prestación de servicios.** Ampliación de posibilidades en la prestación de servicios que impacten significativamente a nuestros usuarios.
- **Gestión ambiental.** Control y disminución del impacto ambiental de nuestras actividades en aspectos como agua, energía, biodiversidad, residuos y cambio climático.
- **Sostenibilidad financiera.** Gestión de los recursos económicos y continuidad de los aportes del 4%.



## Alexandra Echavarría

Beneficiaria del subsidio de mejoramiento de vivienda rural.  
Entrerrios.

# Gobierno corporativo

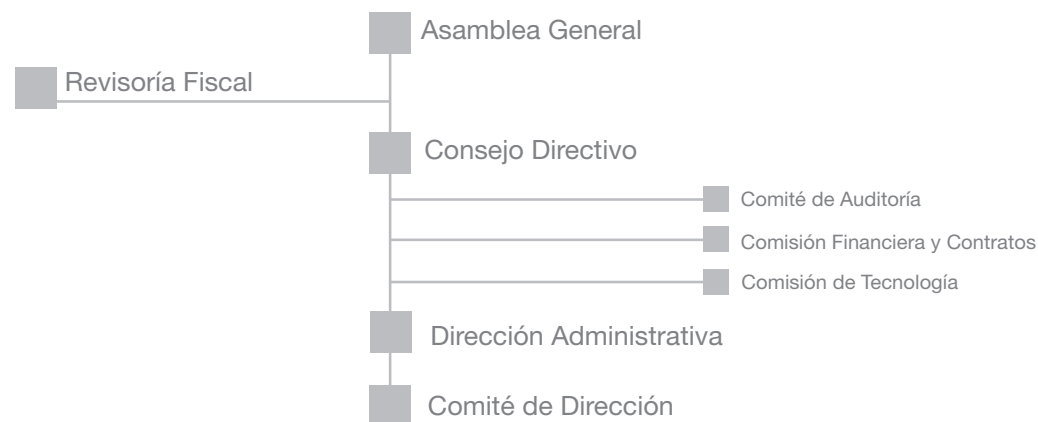
*“Alexandra cuenta que uno de los días más felices de su vida fue cuando recibió la llamada de Comfama, en la que le anunciaron el subsidio. Eran las 10 de la mañana, al otro lado de la línea reconoció la voz de Mónica –facilitadora de la Caja– cuando ella le dijo que lo había logrado. No creyó. Del susto colgó el teléfono y se quedó en silencio. Once millones doscientos noventa mil pesos para cambiarle la cara a su casa. Luego llamó a Ramón (el esposo) y entonces la emoción fue de los dos. (...) ‘Gracias a Dios y a Comfama terminamos la casa’, insiste Alexandra”.*

## ¿Cómo lo gestionamos?

### Consejo Directivo y Comité de Dirección

Nuestras acciones se enmarcan dentro del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, cuyas premisas nos instan a trabajar bajo principios de transparencia, equidad y responsabilidad en la administración de los recursos de los trabajadores, para brindar servicios de educación, recreación, salud y financieros.

La estructura de gobierno corporativo de Comfama es la siguiente:



## Asamblea General de Afiliados

Máximo órgano de gobierno y dirección.

## Consejo Directivo

Autoridad de la Caja frente a políticas administrativas y financieras, planes y programas de inversión, fijación de tarifas, vigilancia y control sobre los programas y reglamentos, de acuerdo con los principios de legalidad, equilibrio financiero y eficiencia, dispuestos en la normatividad de los Sistemas de la Compensación Familiar, de Protección social y de Seguridad social en Salud, del Gobierno Nacional.

### Consejo Directivo

<b>Presidente</b>	Fernando Ojalvo Prieto
<b>Vicepresidente primero</b>	Juan Carlos Ospina González
<b>Vicepresidente segundo</b>	Gerardo de Jesús Sánchez Zapata
<b>Principales</b>	Jorge Ignacio Acevedo Zuluaga Juan Camilo Quintero Medina Juan Rafael Arango Pava Diego Mauricio Viana Osorio Jorge Alberto Giraldo Ramírez Rubén Darío Gómez Hurtado Henry Vélez Osorio
<b>Suplentes</b>	Pablo Londoño Mejía Paula Restrepo Duque Jaime Alberto Palacio Escobar Andrés Antonio Hincapié Castaño Hernán Ceballos Mesa Luis Fernando Cadavid Mesa Octavio Amaya Gómez Jaime Albeiro Martínez Mora

### **Director administrativo**

Representante legal de la Caja que ejecuta las políticas y programas de desarrollo del objeto social, establecidas por el Consejo Directivo.

### **Comité de Dirección**

Garantiza la efectividad del cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y responde por los objetivos de las unidades de servicio que dirige.

## **Comite de Dirección**

<b>Director</b>	David Escobar Arango
<b>Secretaria General</b>	Gloria María Arango Restrepo
<b>Subdirector de Servicios Compartidos</b>	Juan Javier Vélez Vélez
<b>Subdirector de Desarrollo Estratégico</b>	Juan Diego Granados Sánchez
<b>Subdirector de Recreación y Deportes</b>	Carlos Mario Londoño Correa
<b>Subdirector de Servicios Sociales</b>	Luis Ignacio Pérez Uribe
<b>Subdirector de Salud</b>	Gustavo Escobar Ramírez
<b>Subdirector de Vivienda y Hábitat</b>	Francesco María Orsini
<b>Subdirector Comercial (E)</b>	Juan Felipe Builes Barrera
<b>Jefe Unidad de Talento Humano</b>	Patricia Helena Vahos Zuluaga
<b>Jefe Unidad Auditoría interna</b>	Arly Andrea Castillo Ortiz
<b>Jefe Unidad de Gestión Regional</b>	Edward Giovanni Jaramillo González
<b>Jefe Unidad de Comunicaciones</b>	Aneth De La Torre Romero

## **Revisoría Fiscal**

**Ernst & Young Audit S.A.S.**

Maricela Vidales Vargas

## Principales iniciativas desarrolladas

Durante el año 2016 fortalecimos la estructura de gobierno de Comfama mediante la consolidación de los siguientes comités y comisiones de apoyo a la gestión del Consejo Directivo:

- Comisión Financiera y de Contratos
- Comité de Auditoría
- Comisión de Tecnología

Nuestra Comisión Financiera y de Contratos, integrada por cuatro miembros del Consejo Directivo, es una instancia asesora y no aprobatoria, que analiza con un mayor nivel de profundidad y exigencia los contratos que por su cuantía deben ser sometidos a autorización del Consejo Directivo. Igualmente, se encarga de revisar periódicamente los estados financieros y los proyectos de la Caja de manera previa a su consideración y aprobación por parte del Consejo. Durante el año 2016 la Comisión Financiera se reunió en 11 oportunidades.

El Comité de Auditoría, integrado por tres miembros del Consejo Directivo, tiene como misión apoyar al Consejo Directivo y a la Dirección en la vigilancia de los procesos de información financiera, el sistema de control interno, los procesos de gestión de riesgos, de auditoría y de cumplimientos de las leyes y regulaciones, y el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.

Finalmente, el año 2016 contó con el apoyo y acompañamiento de una comisión especial de política salarial, que puede ser creada por el Consejo Directivo cuando se requiera, en la cual se analizan diversos aspectos orientados al fortalecimiento del talento humano de la corporación.

Con la participación activa de los miembros del Consejo Directivo en estas comisiones y comités, logramos generar una mayor cooperación, integración y armonía entre los órganos y estructuras de gobierno corporativo, todo ello fundamentado en los principios y valores organizacionales.

## **Gestión de transparencia**

La Ley 789 de 2002 estableció para las Cajas de Compensación Familiar la obligación de elaborar un Código de Buen Gobierno. En Comfama adoptamos el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo con el propósito de garantizar a los afiliados y demás grupos de interés una gestión con estándares de transparencia, credibilidad y confianza.

## **Nuestros principios**

Se consignaron los principios organizacionales que guían e inspiran el actuar de todas las personas que participan en el direccionamiento y operación de la Caja:

- Solidaridad
- Justicia
- Equidad
- Igualdad
- Transparencia
- Buena fe
- Lealtad

## **Nuestros valores organizacionales**

Contamos con cuatro valores corporativos que representan las creencias básicas que dan sentido noble y ético a la labor de la Caja.

- **Dinámica.** Ofrecemos múltiples servicios, somos ágiles y representamos más alegría, más movimiento. Tenemos la capacidad de enfocar la labor y el trabajo con energía, en procura de alcanzar una meta o un objetivo.
- **Humana.** Somos por y para la vida de hoy y de mañana, trabajamos por y para las personas. Tenemos la capacidad de enfocar intereses y acciones en conocer, descubrir y solucionar los problemas de las personas que utilizan o necesitan de nuestros productos y servicios.
- **Vitalista.** Somos alegres y renovadores, ofrecemos la oportunidad de tener ilusiones nuevas y de futuro, estamos llenos de vida. Tenemos la capacidad de emprender acciones proactivamente, haciendo cosas renovadas.
- **Descomplicada.** Somos simples y nos puede usar todo el mundo. Tenemos la capacidad para adaptarnos y trabajar de forma práctica y efectiva en variedad de situaciones y con diversos grupos o individuos.

## Declaración de acuerdos fundamentales del equipo directivo

Porque reconocemos que nuestro compromiso es hacer de Comfama un gran lugar para trabajar y que esto se origina con el ejemplo del grupo directivo, en el 2016 construimos y adoptamos las siguientes máximas como acuerdos fundamentales:

- Conversamos abierta y sinceramente sobre la realidad.
- Somos felices por lo que logramos y por lo que hacemos.
- Somos austeros y responsables en los gastos.
- Somos impecables administrativamente.
- Nos enfocamos en generar un impacto social medible.



- Ante la duda, vamos a los orígenes: solidaridad, desarrollo de los trabajadores y su familia.
- El respeto y la valoración de la diferencia como principios fundamentales.

## **Evaluación Control interno**

Durante el 2016 cumplimos con la responsabilidad de establecer, mantener y evaluar la efectividad del sistema de control interno, de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 0023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar – Instrucciones sobre el Sistema de Control Interno en las Cajas de Compensación Familiar, Gestión de Riesgos y Comité Independiente de Auditoría.

Para el período analizado el Sistema de Control Interno en sus ámbitos administrativo, contable y tecnológico, desarrolla cada uno de los componentes definidos en el marco normativo adoptado y proporciona una seguridad razonable en cuanto a la efectividad de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la regulación aplicable a la organización.

Por su parte el Revisor Fiscal, la Auditoría interna y demás órganos de control, en el curso normal de sus evaluaciones, presentaron recomendaciones, las cuales han sido adecuadamente atendidas por la administración. Al cierre de 2016 no existen debilidades materiales relacionadas con el sistema de control interno que afecten la efectividad del mismo.

## **Relación con proveedores y logística de abastecimiento**

Somos una empresa de prestación de servicios, es decir, no poseemos esquema productivo, por lo tanto nuestra cadena de suministro está centrada en la contratación y compra de bienes y servicios necesarios para la operación. El proceso de gestión de abastecimiento, en lo que tiene que ver con la contratación, se encuentra centralizado en el departamento de Aprovisionamiento e Inventarios, y la administración y ejecución de los contratos es realizada por cada una de las áreas usuarias. En general, el abastecimiento se hace mediante procesos competitivos en los que participan varios proponentes y se selecciona el que presenta la mejor propuesta técnica, administrativa y económica, según los intereses y necesidades de la Caja.

# Claustro San Ignacio

Un lugar para la cultura, la historia y los lenguajes artísticos.  
Medellín.



# Generación de capacidades y oportunidades

---

## Impacto en indicadores socioeconómicos del Sistema de Compensación Familiar

---

El Sistema de Compensación Familiar es un vehículo por medio del cual las familias de menores ingresos acceden a los servicios sociales. En Comfama cumplimos con nuestra esencia al mejorar las condiciones de igualdad de los afiliados, y es esa la razón que nos motiva a continuar midiendo el impacto que tienen dichos servicios sobre la reducción de la desigualdad en esa población.

Una medida que se ha utilizado históricamente, y que tiene una amplia literatura desarrollada, es el Coeficiente de Gini. Este indicador nos muestra el grado de desigualdad de los ingresos de la población, medido en una escala de cero a 1, donde cero es igualdad perfecta y 1 indica el mayor grado de desigualdad. Según el Dane, este indicador ha sido elevado para Colombia, pues en el 2015 se ubicó en 0,522.

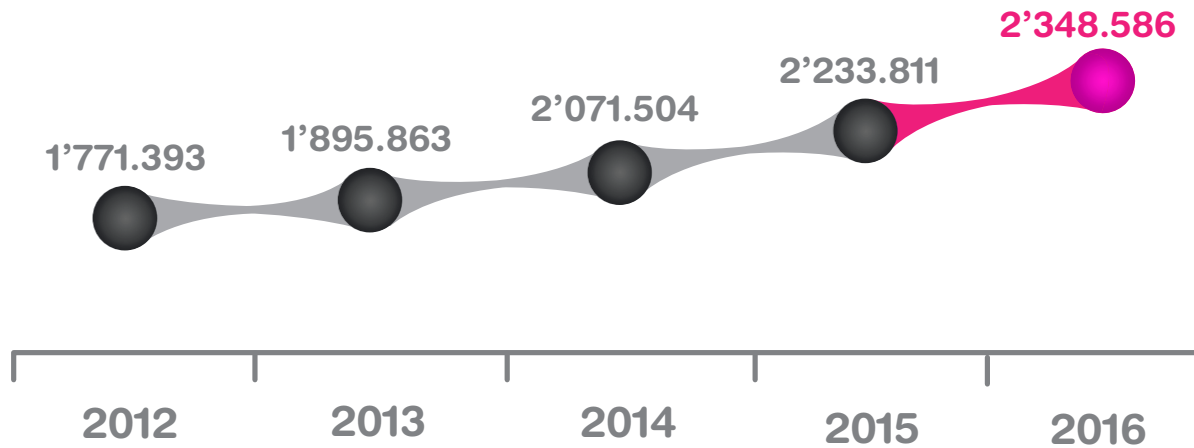
El ejercicio que realizamos fue estimar este coeficiente para la población afiliada a Comfama, considerando los ingresos antes y después de acceder a nuestros servicios. Tomamos el salario promedio del 2016 como medida de ingreso y calculamos el Coeficiente de Gini de esa población. Luego estimamos el valor del subsidio que obtuvieron los afiliados durante todo el año<sup>1</sup>. Haciendo el supuesto de que ese subsidio se puede tomar como un mayor valor del ingreso de cada persona, calculamos nuevamente el Coeficiente de Gini teniendo en cuenta ese monto como un ingreso adicional.

Al comparar ambas estimaciones (antes y después de subsidios), encontramos que el indicador pasa de 0,402 a 0,399, lo cual refleja que los servicios ofrecidos a nuestros afiliados redujeron la desigualdad en 0,8%.

1. El subsidio se estimó como la diferencia entre el valor pagado y el costo unitario de cada servicio utilizado.

# Población afiliada

Cerramos el año con 2'348.586 personas beneficiadas, entre trabajadores afiliados, cónyuges y personas a cargo. Esto representó un incremento de 5,1% frente al año anterior.



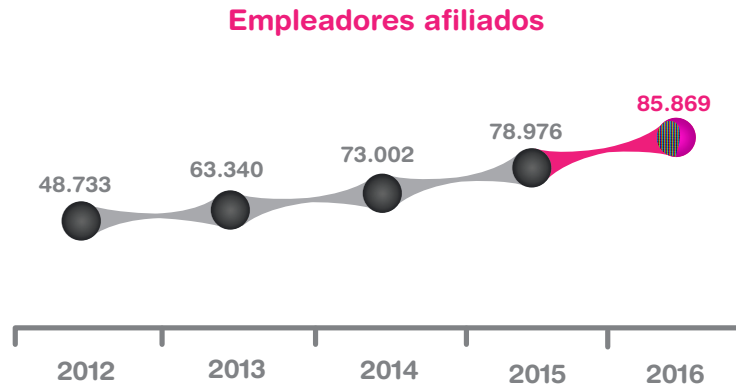
\*Trabajadores, personas a cargo y cónyuges afiliados

## ¿Cómo lo hicimos?

Facilitamos el acceso de las empresas que se afiliaron a la Caja, a través de diversos canales como el digital, centros de servicios, central de llamadas y equipo comercial. Innovamos en un nuevo servicio web que fue utilizado por 2.511 empleadores para realizar su afiliación.

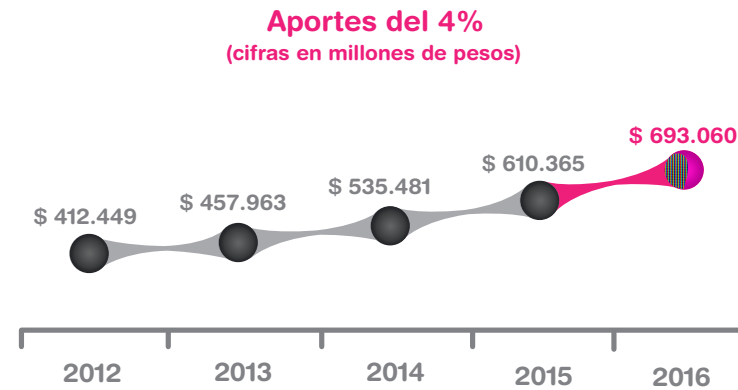
## ¿Qué logramos?

- Afiliamos 14.505 empleadores nuevos (sin incluir reafiliaciones), con 67.398 trabajadores.



- Crecimos un 5,7% en trabajadores dependientes afiliados.

- Incrementamos un 13,5% los aportes al pasar de \$610.365 millones en el 2015 a \$693.060 millones en el 2016.



## Retos para el 2017

- Seguir creciendo y acompañando al sector formal del empleo antioqueño.
- Ampliar nuestros servicios a la población de trabajadores independientes y pensionados, y duplicar las personas afiliadas bajo estas categorías.

# Jorge Vélez, Estrella Vergara y su hijo Brayan

Beneficiarios Cuota monetaria.  
Amagá.



## Subsidio monetario

*Jorge Vélez encontró su Estrella hace 10 años, en Amagá, su lugar nativo, donde habita. Ella ilumina sus días. Es su esposa, la mamá de su hijo Brayan, el “investigador” de reptiles y dinosaurios que sueña con “conocer cada lugar desconocido en el mundo”. La vida encuentra sentido si la aprovechan juntos. En ello invierten el subsidio monetario: lo ahorran durante unos meses y con ese dinero salen y disfrutan su tiempo. “Tutucán fue inolvidable”, cuentan. Se ríen. Recuerdan buenos momentos.*

### ¿Cómo lo gestionamos?

La cuota monetaria que Jorge Iván y Estrella reciben para su hijo fue el primer servicio proporcionado por las Cajas de Compensación Familiar. A cada trabajador que devenga hasta cuatro salarios mínimos le hacemos entrega mensual de este beneficio, por cada persona que tenga a cargo.

### Principales iniciativas desarrolladas

**1.** Consolidamos la red para entregar la cuota monetaria.

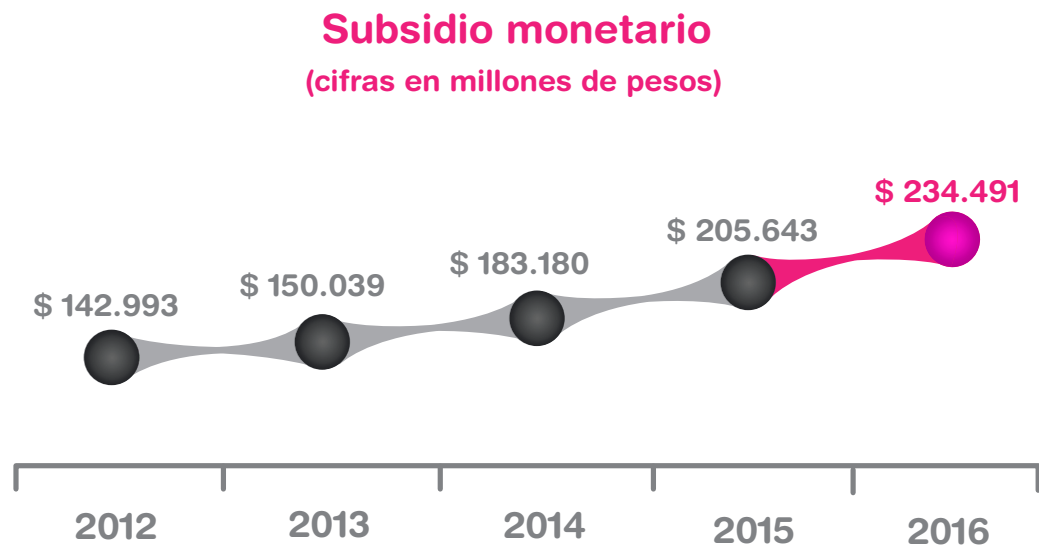
#### ¿Cómo lo hicimos?

Buscamos fortalecer nuestra red para hacer llegar la cuota monetaria a todos los afiliados beneficiarios. Es por eso que permanentemente realizamos un monitoreo en los puntos de pago y hacemos gestión con los empleadores para motivar el cobro de este beneficio.

#### ¿Qué logramos?

- Crecimos un 14% el valor girado de la cuota monetaria, al pasar de \$205.643 millones en el 2015 a \$234.491 millones en el 2016. Ello, a su vez, permitió girar 8'686.671 cuotas monetarias en el año, las cuales beneficiaron a 625.870 personas a cargo, en promedio mensualmente.

- Facilitamos el pago del subsidio cuota monetaria a nuestros afiliados, vinculando un nuevo aliado que nos permitiera llegar a municipios fuera del Valle de Aburrá.



- Crecimos un 13,5% en subsidio cuota monetaria pagada a los trabajadores del sector agropecuario, al pasar de \$21.014 millones en el 2015 a \$23.849 millones en el 2016, con lo cual beneficiamos a 56.492 personas a cargo, en promedio cada mes.

## Retos para el 2017

- Avanzar en los mecanismos de redención de la cuota monetaria y explorar nuevas tecnologías de fácil acceso para la población.
- Profundizar cada vez más nuestra cobertura por fuera del Valle de Aburrá.



# Liliana Londoño y su esposo Leandro Toro

Usuarios Parque recreativo Rionegro.



## Servicios recreativos

*Encontrarse. Sonreír y contagiarse de las carcajadas del grupo. Dedicarse tiempo de calidad. Conversar y compartir el almuerzo que llevaron desde la casa. Liliana Londoño y su esposo Leandro Toro saben de qué se trata. Sus experiencias se nutren siempre que van a los parques recreativos. Cada momento es mejor cuando están juntos. Luego del trabajo, después de la rutina diaria, en el 2016 hubo espacio para el descanso y la diversión.*

### ¿Cómo lo gestionamos?

Estamos comprometidos con la prestación de programas que contribuyan al desarrollo social de las personas, al fomento de relaciones de calidad, a la generación de escenarios para la conversación y el encuentro, y al fortalecimiento de la unión familiar.

Para aumentar el beneficio social de afiliados como Liliana y su esposo, ofertamos servicios innovadores, divertidos y de la mejor calidad, buscando sorprender y emocionar a todos nuestros usuarios.

### Principales iniciativas desarrolladas

**1.** Atrajimos un mayor número de usuarios a los parques recreativos y garantizamos su satisfacción mediante una oferta pertinente y diseñada para su bienestar y el aprovechamiento del tiempo libre.

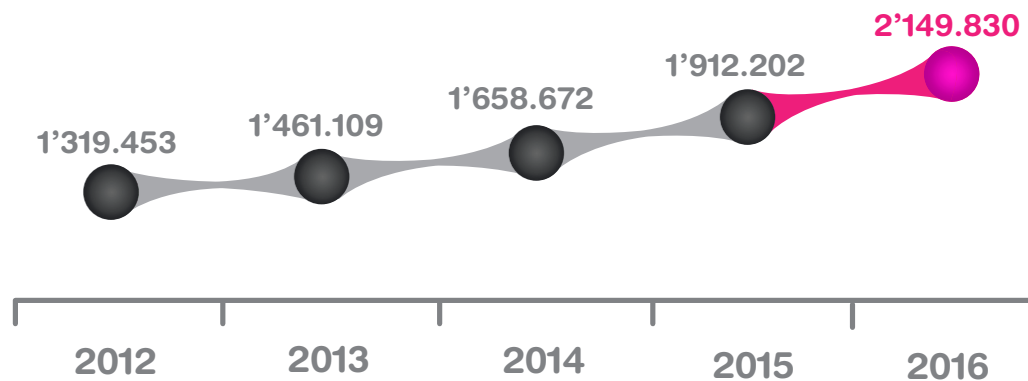
## ¿Cómo lo hicimos?

- Mantuvimos las tarifas del año 2015 para las categorías de afiliados A y B.
- Desarrollamos contenido lúdico, deportivo y cultural en nuestros parques como complemento a la oferta.
- Llevamos el circo a los parques y generamos nuevas alternativas de entretenimiento.
- Consolidamos los parques recreativos como escenarios para el deporte, con la ejecución de 258 exhibiciones y festivales, que se realizaron conjuntamente con ligas y clubes de Antioquia.

## ¿Qué logramos?

Tuvimos una cifra histórica en asistencia a nuestros parques recreativos, con un crecimiento del 12,4% en comparación con el 2015. Posicionamos estos espacios como los lugares de esparcimiento de las familias antioqueñas.

### Asistencias a parques



**2.** Fortalecimos el uso de nuestros gimnasios, con programación atractiva e innovadora, con precios asequibles para todos los usuarios.

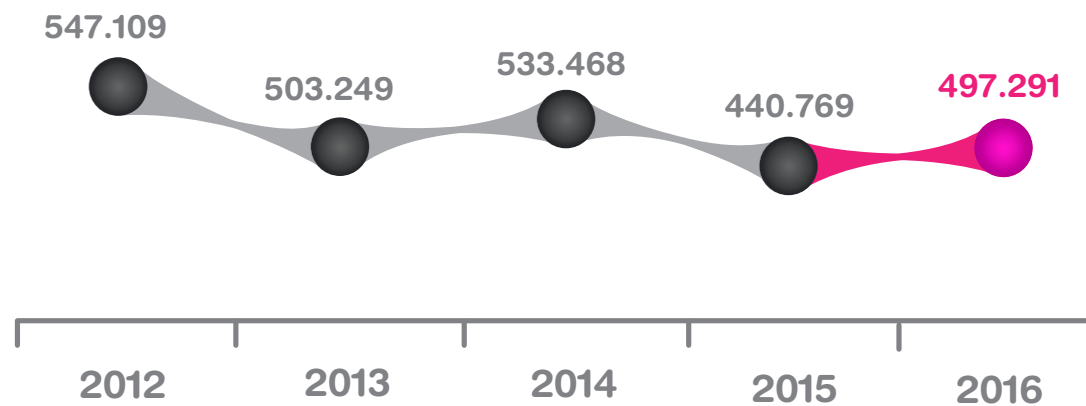
### ¿Cómo lo hicimos?

- Realizamos promociones para los afiliados de las categorías A y B.
- Consolidamos una programación de actividades variadas.

### ¿Qué logramos?

Crecimos un 12,8%, respecto al 2015, en el número de usuarios que disfrutaron nuestros gimnasios.

### Asistencias a gimnasios



**3.** Posibilitamos a nuestros afiliados el sueño de viajar a los destinos de su predilección.

### ¿Cómo lo hicimos?

Presentamos una oferta basada en las siguientes acciones:

- **Precio.** Ofertamos a un menor valor que el competidor más relevante.
- **Gestión social.** Entregamos un subsidio del 50% del valor total del plan, para los afiliados con categorías A y B, que incluyó servicios como tarjetas de turismo.
- **Turismo rural.** Diseñamos planes subregionales, incluyendo fami y micro empresas locales, con el fin de dinamizar la economía y el empleo del destino visitado.

### ¿Qué logramos?

Alcanzamos el mayor registro de pasajeros movilizados: 17.950, un 14,3% más que en el 2015.

## Retos para el 2017

- Lograr una mayor inclusión, con altos estándares de satisfacción, recomendación y recompra por parte de nuestros usuarios.
- Operar un nuevo modelo de parque itinerante, que nos permita llevar felicidad y opciones de sano esparcimiento a más lugares de Antioquia.
- Iniciar la operación del parque recreativo Zungo, ubicado en Urabá.

# Shirley Andrea Tabares, su hija Mariana Vanegas y su nieta Salomé

Programa de Planificación familiar de Comfama.  
Medellín.



## Salud

*Shirley Andrea Tabares se despojó de tabúes. Habló con su hija Mariana, una joven de 16 años, mamá de Salomé. El tema: sexualidad responsable. La opción: el programa de Planificación familiar de Comfama. La decisión: "Sí, voy a asistir". Ambas están dedicadas a la pequeña, la nueva integrante de la familia, la razón de sus vidas. Mientras ella crece, Mariana seguirá actuando para construir su futuro con autonomía responsable.*

### ¿Cómo lo gestionamos?

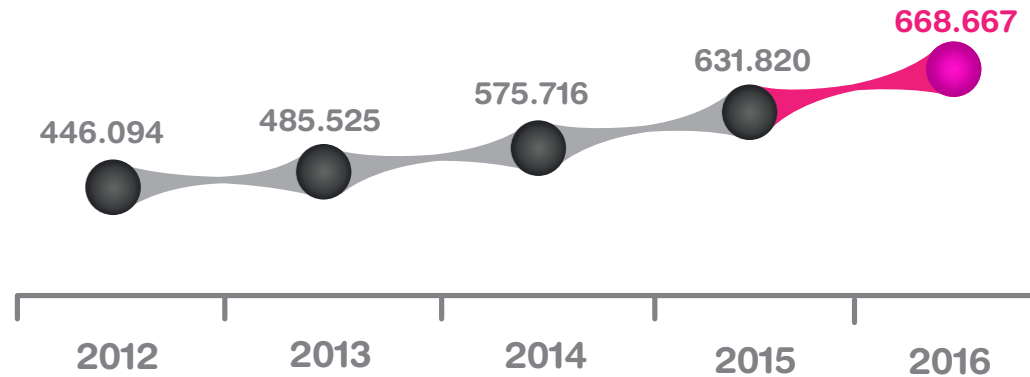
En el 2016 trazamos los elementos y bases para la evolución del servicio de salud en Comfama, con una premisa fundamental: la salud debe ser entendida como la posibilidad de disfrutar la vida.

Ello implica superar los enfoques tradicionales de prestación del servicio, en los que la salud es vista como la simple ausencia de enfermedad, y aprovechar la capacidad y las posibilidades que tenemos en recreación, educación o vivienda, entre otros, para lograr el enfoque propuesto.

En concordancia con este propósito estructuramos un proyecto con el objetivo de transformar el servicio y mejorar los procesos, la estructura, los modelos de trabajo y el esquema de atención, con énfasis en el fortalecimiento de la alianza Sura – Comfama. Asimismo, implementamos programas integrales para aprovechar la capacidad operativa de la Caja, con equipos altamente competitivos, además de la identificación de nuevas oportunidades, acordes con las necesidades de los afiliados y sus determinantes sociales.

Garantizamos oportunidad de acceso a nuestros afiliados de la EPS Sura en los diferentes servicios, tanto en consulta médica como en apoyos diagnósticos y de salud oral, y en actividades de promoción y prevención, entre otros.

## Población afiliada IPS Comfama - Sura



### Principales iniciativas desarrolladas

1. Fortalecimos nuestra red y mejoramos los procesos.

#### ¿Cómo lo hicimos?

- Trazamos las líneas de trabajo e intervención en la alianza Dinámica – Comfama.
- Implementamos servicios de tecnología en los Centros integrales de salud (CIS).

#### ¿Qué logramos?

- Tuvimos un impacto positivo en los tiempos de espera en los CIS, al pasar de 20 minutos a 10, en promedio.
- Iniciamos diversos proyectos que buscan desarrollar procesos de atención y servicios, coherentes con la filosofía de salud como la posibilidad para disfrutar la vida.



**2.** Gestionamos información para desarrollar acciones orientadas a detección temprana y prevención de enfermedades, con el fin de direccionar a los pacientes a programas de gestión del riesgo.

### ¿Cómo lo hicimos?

- Desarrollamos un programa dirigido al personal de salud de la Caja, para el fortalecimiento de competencias técnicas e idoneidad hacia la atención del usuario.
- Fortalecimos el conocimiento integral de la operación para generar capacidad resolutive con eficiencia operativa.
- Implementamos acciones tendientes al mejoramiento del programa de Riesgo cardiovascular –RCV–.

### ¿Qué logramos?

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016
Mortalidad materna por cien mil nacidos vivos	24,5	0	0	0	0
Bajo peso al nacer por cien nacidos vivos	9,7%	9,2%	9,5%	4,4%	4,0%
Sífilis congénita por mil nacidos vivos	0,49	0	0,26	0,18	0,7
Tasa de mortalidad Infantil por mil nacidos vivos	3,9	3,2	2,4	3,1	5,5
Pacientes con hipertensión arterial controlada	84,3%	85,9%	87,4%	84,7%	87,8%
Pacientes con diabetes controlada	63,4%	63,9%	65,6%	63,5%	65,6%

## Retos para el 2017

---

El 2017 será el año del fortalecimiento y consolidación de alianzas importantes para el servicio de salud. Trabajaremos por la transformación y mejoramiento de los procesos, con énfasis en el acceso y la satisfacción de nuestros afiliados, a través de las siguientes iniciativas:

- Continuar con la administración eficiente de los recursos.
- Centralizar el proceso de programación.
- Ajustar el modelo de atención prioritaria.
- Fortalecer actividades de promoción y prevención e inmunización.
- Crear nuevos servicios y sus canales de distribución.
- Consolidar nuestros servicios de acondicionamiento físico en centros propios o en alianza.



## Mauricio García y su hijo David

Estudiantes de gastronomía y de Guitarra rock y blues, respectivamente.  
Medellín.

## Servicios educativos

*A David García la música se le metió por las venas. La guitarra eléctrica “tiene algo especial”, dice. Su papá, Mauricio, optó por los sabores, la gastronomía. Ambos aprendieron en las aulas del Claustro. A ellos les gusta, lo disfrutan, los libera, los mantiene unidos. Y los inspira: entre los dos construyeron en casa el estudio musical para que las prácticas sean mejores. Llega el domingo y la cena es cortesía del “chef” de la familia. La mesa está servida, todos acuden y se sientan juntos.*

### ¿Cómo lo gestionamos?

Impactamos positivamente la calidad de vida de David, Mauricio y su familia, y la de todos nuestros afiliados a través de la educación. Ella es uno de los pilares fundamentales para acceder a oportunidades de desarrollo social, enmarcadas en procesos formativos de calidad, donde los estudiantes de manera libre y autónoma desarrollan sus capacidades y descubren sus talentos.

Así queremos educar para la libertad y la felicidad. Soñamos con que la educación tenga más preguntas que respuestas, más decisiones inciertas entre alternativas diversas, más pasiones, vocaciones, diversión y seducción; más pensamiento crítico, más ciudadanía, más solidaridad y compromiso social. En ello trabajamos.

### Principales iniciativas desarrolladas

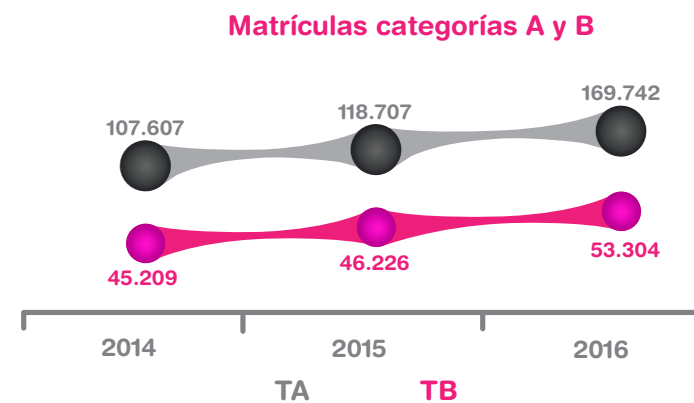
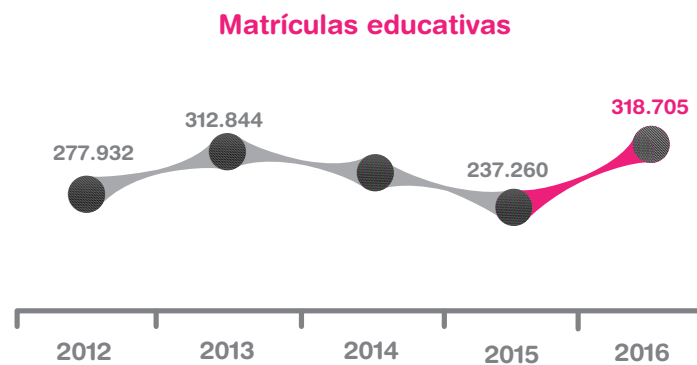
**1.** Implementamos estrategias para aumentar la cobertura de los servicios educativos, con énfasis en la población de menores ingresos.

## ¿Cómo lo hicimos?

- Realizamos eventos de activación y muestras culturales, deportivas y artísticas como estrategias para fidelizar y captar nuevos usuarios.
- Aplicamos tarifas promocionales para usuarios con categorías tarifarias A y B, en las franjas horarias de baja demanda.
- Iniciamos la renovación de la línea de educación y tecnología, con el diseño de nuevos programas, capacitación de recurso humano y adquisición de nuevos equipos y material de enseñanza.
- Fortalecimos los procesos de comunicación y promoción de cada temporada de matrículas.
- Implementamos un nuevo modelo de supervisión académica y evaluamos el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en todos los programas formativos.
- Participamos en eventos académicos y culturales que son referente en el medio y que posibilitaron la inserción de nuevos conocimientos en los procesos de diseño y seguimiento.

## ¿Qué logramos?

Crecimos 34,3% la cobertura en matrículas.



**2.** Promovimos un proceso integral de fortalecimiento de la educación, con recursos de Ley 115, a través de servicios bibliotecarios y programas que favorecen el desarrollo de las competencias de estudiantes de educación básica, secundaria y media.

### ¿Cómo lo hicimos?

- Aprovechamos las bibliotecas. Con el fin de potencializar en niños y jóvenes las capacidades para adquirir conocimientos a partir de experiencias vivenciales, nos vinculamos con diversas instituciones educativas y ejecutamos programas formativos como Periodismo juvenil, Laboratorio pedagógico, Comiteca, De la mano con el escritor y otros servicios bibliotecarios.
- Iniciamos Inspiración Comfama. Para que los niños y jóvenes puedan sentir pasión por la vida, encuentren una vocación y desarrollen un pensamiento crítico, los acompañamos en un ejercicio de exploración, investigación, diversión y descubrimiento de los espacios de ciudad.

### ¿Qué logramos?

- Llegamos a nuevas poblaciones con servicios complementarios y novedosos para el sistema educativo actual, gracias al programa Fortalecimiento a la educación.
- Impactamos a 19.184 estudiantes mediante nuestra red de aliados, durante el primer año de ejecución del programa Inspiración Comfama.
- Beneficiamos a 23.201 estudiantes con los convenios de uso y aprovechamiento de las bibliotecas.
- Realizamos talleres de fomento a la lectura y a la escritura, a los que asistieron 14.518 estudiantes.

**3.** Brindamos servicios educativos a las poblaciones rurales del departamento de Antioquia.

### ¿Cómo lo hicimos?

Llevamos nuestros servicios a instituciones educativas rurales del Norte y el Suroeste de Antioquia a través de:

- Gestión de convenios con instituciones educativas veredales.
- Festivales municipales.
- Convenio con la Fundación Secretos para Contar para fomentar hábitos lectores en las zonas rurales.

### ¿Qué logramos?

En el 2016 nos enfocamos en fortalecer la gestión regional:

- Realizamos 13.807 matrículas.
- Beneficiamos a estudiantes de 54 instituciones de 19 municipios.

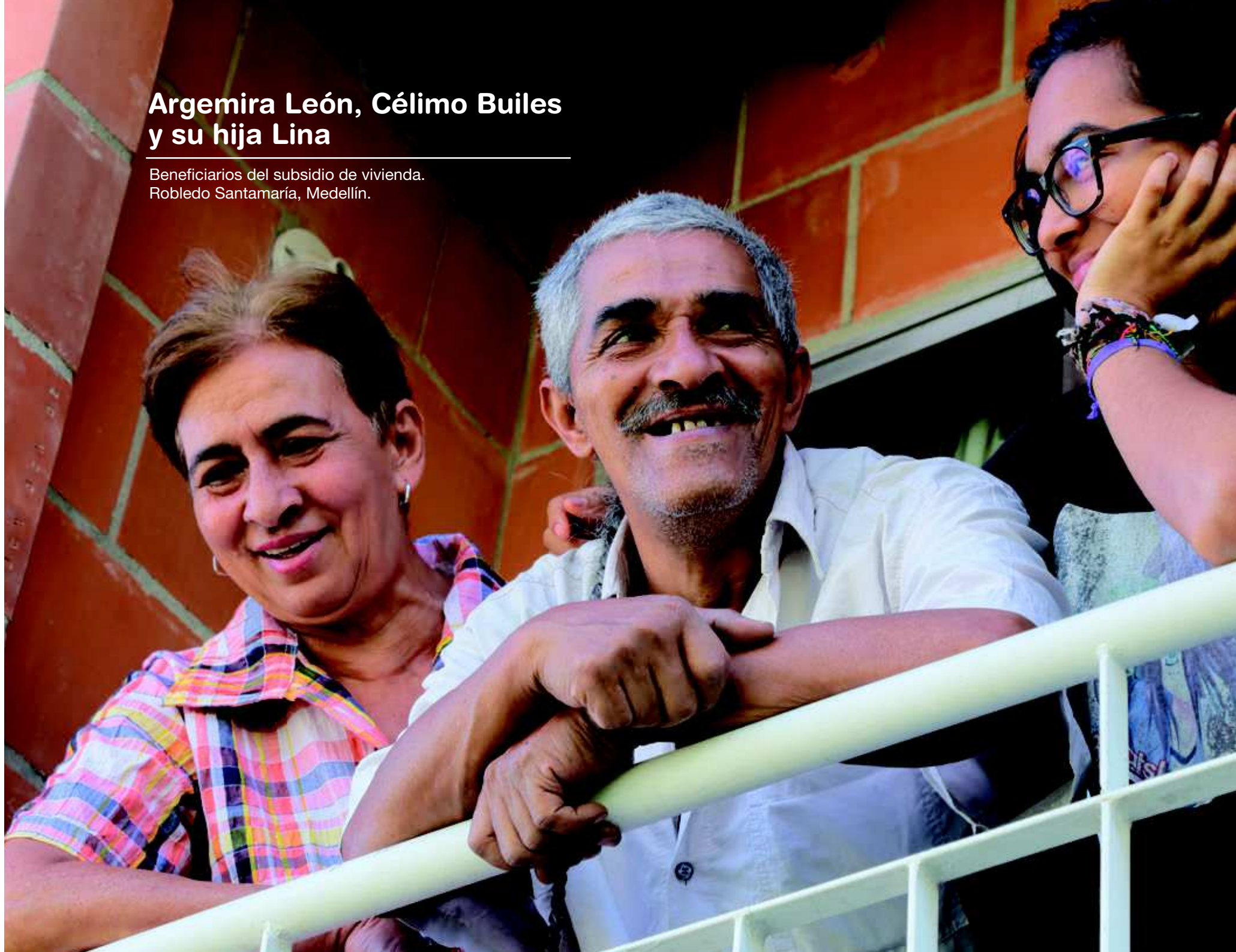
### Retos para el 2017

- Fortalecer y ampliar la prestación de los servicios educativos en las zonas por fuera del Valle de Aburrá, especialmente en los sectores rurales.
- Definir nuestro plan a largo plazo como entidad educativa.
- Contribuir a mejorar los índices de cobertura y calidad de la educación en Antioquia.
- Fortalecer la atención a poblaciones como taxistas, empleados de servicios domésticos, adulto mayor y discapacidad, mediante un portafolio actualizado y acorde con sus necesidades.
- Retener y cautivar al cliente con productos y programas renovados y entregas atractivas.

## Argemira León, Célamo Builes y su hija Lina

---

Beneficiarios del subsidio de vivienda.  
Robledo Santamaría, Medellín.





## Vivienda y Hábitat

*Un hábitat digno. Así es hoy el hogar de los Builes León. Argemira no se cansa de observar su casa, el lugar de encuentro con los suyos. Después de 36 años está en un espacio que la acoge, la tranquiliza, la hace parte y la llena de nuevas energías. Ella y Célimo, su esposo, han trabajado duro por la familia. La luz de sus ojos: Lina y Ana María, las hijas, lo saben y lo valoran. El subsidio de vivienda era ese peldaño que faltaba. El esfuerzo y el ahorro ya estaban listos. ¡Lo lograron!*

### ¿Cómo lo gestionamos?

Convencidos de que la vivienda es el espacio donde nos encontramos como familia, más allá de una casa, y que es uno de los medios más potentes para generar felicidad a familias afiliadas como la de Argemira y Célimo, en Comfama contamos con diversos mecanismos que facilitan la realización de este derecho.

- Asignamos subsidios familiares de vivienda para la población afiliada y no afiliada.
- Gestionamos recursos y gerenciamos proyectos en convenios y alianzas con terceros y proyectos propios, y acompañamos permanentemente a la comunidad afiliada.
- Generamos soluciones técnicas y nuevas alternativas de atención a las necesidades de vivienda de la población afiliada, en las modalidades de adquisición de vivienda nueva, mejoramiento o construcción en sitio propio.

### Principales iniciativas desarrolladas

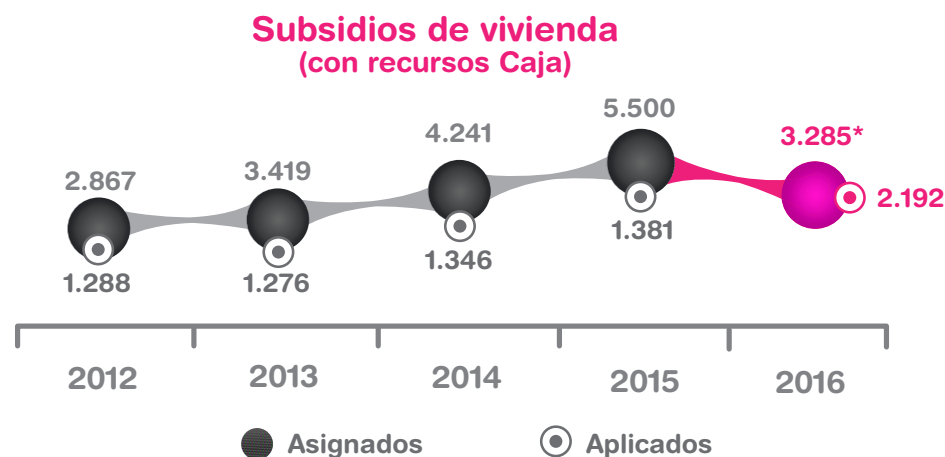
**1.** Continuamos asignando subsidios en el departamento, en las modalidades de mejoramiento, construcción en sitio propio y adquisición de vivienda nueva.

## ¿Cómo lo hicimos?

- Promovimos las postulaciones al subsidio familiar de vivienda en empresas, en las sedes de Comfama, en los municipios del Suroeste y el Norte antioqueños, y a través de la oferta de proyectos.
- El Gobierno Nacional autorizó un incremento en el valor de los subsidios de vivienda asignados a la población afiliada. Por ello ejecutamos campañas masivas para comunicar la noticia desde diciembre del 2014.
- Desarrollamos alianzas con entes territoriales, enfocadas en la disminución del déficit cualitativo y cuantitativo en los municipios del departamento.

## ¿Qué logramos?

- Entregamos a nuestros afiliados un 67,6% más de recursos en subsidios de vivienda aplicados que en el 2015.
- Asignamos 323 subsidios de vivienda en el sector rural, un 53% más que en el año anterior.



\* La reducción de los subsidios asignados se explica por dos razones: para el 2016 apropiamos un menor valor de Fovis voluntario, pasando en el 2015 del 4% de los aportes a un 2% en el 2016; asimismo, se incrementó el valor de los subsidios.

**2.** Ampliamos la oferta de proyectos de vivienda que facilitan la aplicación de los subsidios.

### ¿Cómo lo hicimos?

- Buscamos alianzas estratégicas con administraciones municipales, constructores y proveedores.
- Definimos la población a impactar y realizamos acompañamiento en el cierre financiero a través de subsidios y alternativas de crédito social.
- Cofinanciamos la construcción de los proyectos con recursos Fovis (Fondo de Vivienda de Interés Social).

### ¿Qué logramos?

Entregamos 574 viviendas, 616 continúan en construcción y 142 se encuentran en la etapa de escrituración:

Proyecto	Municipio	Viviendas a construir
Villa Camila etapa II	Rionegro	290
Villa Camila etapa III	Rionegro	260
La Brizuela	Guarne	220
Ciudadela Comfama	Apartadó	192
Los Sauces	Marinilla	174
Torres de la Prosperidad	El Carmen de Viboral	80
Barcelona	La Ceja	60
Altos de la Colina	San Vicente Ferrer	56
	<b>Total</b>	<b>1.332</b>

### Retos para el 2017

- Comenzar con el modelo de Hábitat enfocado en la atención de la familia y su desarrollo integral, apoyados en las ventajas de las alianzas, las relaciones interinstitucionales y las potencialidades de Comfama.
- Conformar un portafolio de proyectos que permita una oferta con amplia cobertura departamental.

# Tania Margoth Sánchez y sus hijos Ana María y Juan Felipe

Beneficiarios de Credisubsidio.  
Copacabana.



## Servicios financieros

*Que sus hijos sean mejores cada día, que estudien y que sean felices. Es la prioridad para Tania Sánchez. Y como los recursos no siempre alcanzan tocó puertas, y se le abrieron. Con la opción de Credisubsidio adelantó cuotas del subsidio monetario y pagó la formación musical de su futura guitarrista, Ana María, “la niña”, y del gomoso del inglés, Juan Felipe, su otro motivo. Ellos hacen lo que aman, lo que les gusta. Ella disfruta con cada triunfo de ambos y se siente ganadora.*

### ¿Cómo lo gestionamos?

En Comfama nos preocupamos por resolver las necesidades de crédito y liquidez de nuestros afiliados, al generar opciones de financiamiento para la realización de sus sueños. De ello dan cuenta Tania Margoth y sus hijos. Por nuestros afiliados permanentemente estamos buscando nuevas formas de acceso, diseñadas a la medida de sus necesidades y apalancadas en beneficios como la cuota monetaria.

### Principales iniciativas desarrolladas

**1.** Aumentamos el número de créditos otorgados a nuestros afiliados.

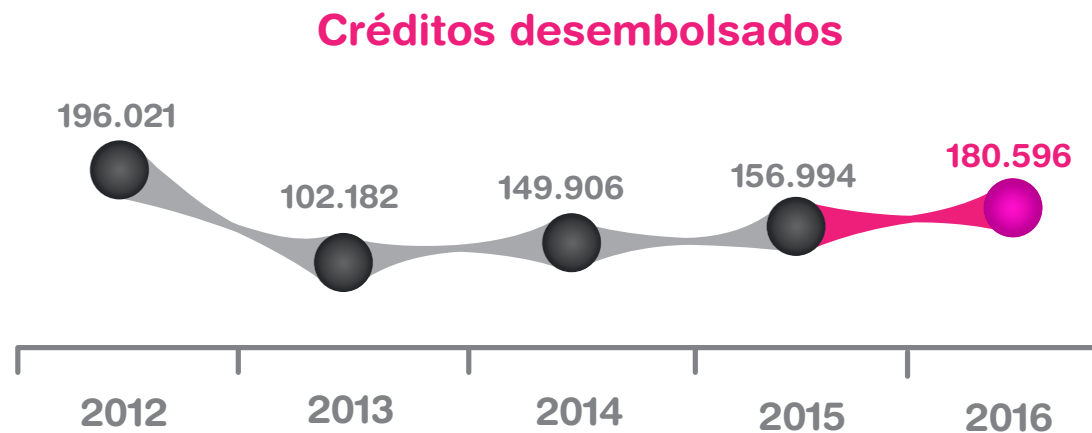
#### ¿Cómo lo hicimos?

- Fortalecimos la línea de crédito hipotecario y ayudamos a nuestros afiliados a lograr el cierre financiero para acceder a una vivienda propia.
- Rediseñamos el canal web para facilitar la radicación y simulación de créditos.

- Desarrollamos un nuevo canal de alianza comercial con Haceb, para la línea de crédito de mejoramiento de vivienda.
- Creamos la línea Credisubsidio, en la cual los afiliados con categorías tarifarias A o B, que reciben subsidio cuota monetaria, pueden contar con dinero rápido para atender necesidades urgentes, sin comprometer su flujo de caja, de forma fácil y ágil.

### ¿Qué logramos?

Incrementamos el número de colocaciones de créditos en un 15% frente al año 2015.



### Retos para el 2017

- Aumentar, al menos en un 20%, la cobertura de afiliados beneficiados con servicios sociales financieros.
- Implementar el programa de rescate financiero para afiliados que tengan altos índices de endeudamiento o reportes negativos en centrales de riesgo, iniciando con un piloto para 400 afiliados con categoría salarial A y B.
- Profundizar y crecer en las líneas con mayor impacto social como el crédito hipotecario o el educativo, entre otros.



**María Alejandra Moncada y sus hijos  
Emmanuel y Jerónimo Pérez**

Beneficiarios de educación preescolar subsidiada.  
Caldas.

## Programas especiales

*Invertir en clases de música y de natación para Emmanuel y Jerónimo, de 3 y 2 años, o en mejores regalos de Navidad, o en una lonchera más variada, o salir a divertirse. ¡Tantas cosas pudieron hacer Jaime Pérez y María Alejandra Moncada con los \$106.900 mensuales que se ahorraron por la educación preescolar subsidiada de sus dos hijos! Hubo nuevas posibilidades para progresar, para crecer y para ser mejores. Sonreír más, disfrutar más y vivir más. Esa fue su convicción en el 2016.*

## Atención integral a la niñez

### ¿Cómo lo gestionamos?

El propósito de este programa es contribuir al desarrollo afectivo, emocional, cognitivo y físico de pequeños como Emmanuel y Jerónimo, quienes representan la primera infancia más vulnerable de nuestro departamento.

### Principales iniciativas desarrolladas

1. Garantizamos procesos formativos integrales, con atención focalizada en población vulnerable.

#### ¿Cómo lo hicimos?

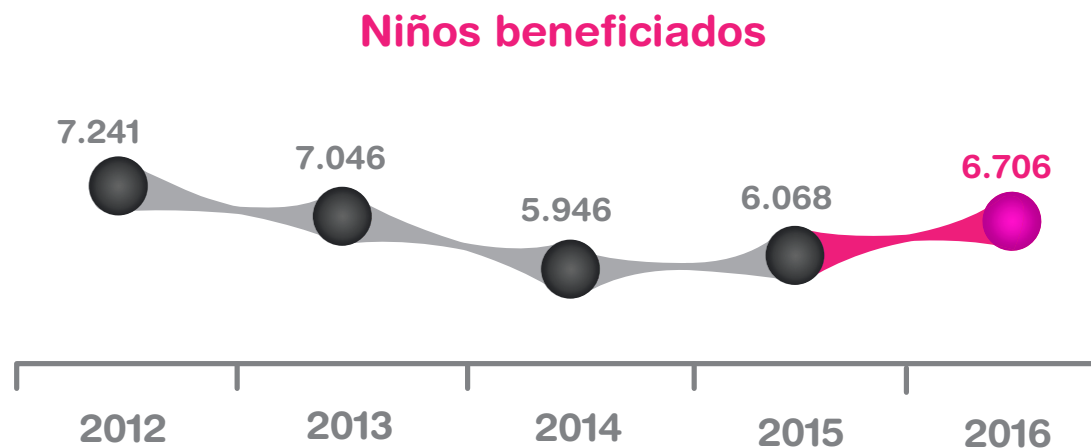
- Aplicamos un subsidio del 100% a usuarios Sisbén 1 y 2 y a afiliados con categorías tarifarias A y B, priorizando la inscripción de población vulnerable.
- Mejoramos las condiciones de infraestructura de los preescolares propios.



- Realizamos seguimiento individual al desarrollo de los niños.
- Creamos la escuela de padres, con el objetivo de fortalecer el desarrollo de habilidades y destrezas en los pequeños.

### ¿Qué logramos?

Atendimos 6.706 niños, un 10,5% más que en el 2015.



**2.** Mantuvimos y mejoramos el estado de salud de los menores activos en los preescolares y de los afiliados con categorías tarifarias A y B, mediante la ejecución de actividades de promoción y prevención.

### ¿Cómo lo hicimos?

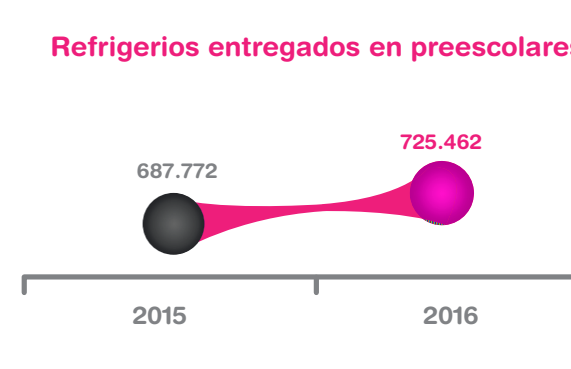
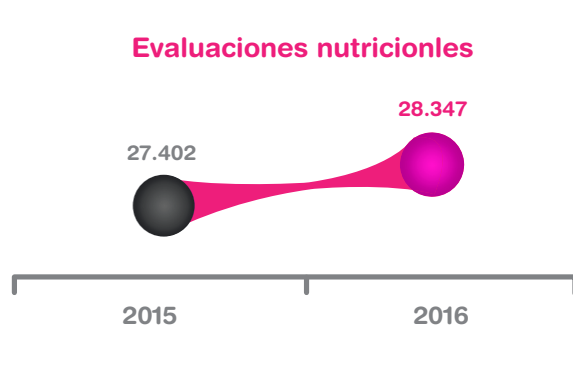
Beneficiamos a las familias con los siguientes servicios de salud:

- Evaluación nutricional.
- Complemento nutricional para madres e hijos.

- Tamizaje visual y auditivo.
- Despiojización.
- Inmunización.
- Talleres psicoeducativos.
- Refrigerio diario para los niños de los preescolares.

### ¿Qué logramos?

- Mantuvimos al 69% de la población con peso adecuado para la edad y al 75% con talla adecuada.
- Aplicamos 26.857 vacunas, entregamos 3.040 complementos nutricionales en zonas rurales y realizamos 28.481 actividades médicas.



### Retos para el 2017

- Crecer la capacidad de atención mediante nueva infraestructura, ambientando los espacios con unas características arquitectónicas y de dotación que faciliten los procesos de aprendizaje de los niños.
- Buscar nuevas alianzas con entidades públicas y privadas para ampliar nuestra cobertura.

## Jornada escolar complementaria

### ¿Cómo lo gestionamos?

El programa Jornada escolar complementaria tiene como objetivo que los niños y jóvenes estudiantes de educación básica, secundaria y media del departamento, utilicen el tiempo libre bajo conceptos lúdicos y pedagógicos, que contribuyan a su desarrollo integral, físico, cognitivo y social, de forma tal que repercuta no solo en un mayor rendimiento académico sino, también, en un mejoramiento del tejido social de sus entornos.

### Principales iniciativas desarrolladas

**1.** Llegamos a más municipios del departamento de Antioquia y beneficiamos a estudiantes de instituciones educativas rurales.

#### **¿Cómo lo hicimos?**

Llevamos el programa JEC al Valle de Aburrá, Oriente, Suroeste, Norte y Urabá, a través de alianzas con actores relevantes en la educación del departamento e implementamos un modelo flexible de operación, adaptado a los contextos de cada territorio.

#### **¿Qué logramos?**

Beneficiamos a 20.655 niños y jóvenes, de los cuales el 54% pertenece a instituciones educativas por fuera del Valle de Aburrá, con una inversión de \$7.650 millones.

**2.** Desarrollamos programas integrales que incluyen componentes formativos y recreativos, y generamos espacios para el aprendizaje y la sana diversión.

#### **¿Cómo lo hicimos?**

- Aplicamos a cada programa la metodología constructivista para fomentar el aprender haciendo.

- Realizamos evaluaciones para medir el nivel de aprendizaje en el componente ambiental, como piloto para los componentes restantes.
- Aumentamos la intensidad horaria de los programas.

### ¿Qué logramos?

- Impactamos positivamente los aprendizajes en el componente ambiental, medidos a través de una prueba ex ante y una ex post al 5% de los participantes, que arrojó un mejoramiento del 84% en el conocimiento de los temas abordados.
- Beneficiamos a 4.398 niños y jóvenes, tanto del componente formativo como del recreativo.

### Retos para el 2017

- Continuar aumentando la cobertura en nuevos territorios, mediante productos propios o en articulación con actores de experiencia y reconocimiento.
- Fortalecer la gestión institucional con las secretarías de educación para favorecer los procesos de focalización y priorización.
- Establecer un esquema de atención integral para la población juvenil, orientado a disminuir la incidencia de los factores de riesgo.

# Lina Cossio

---

Beneficiaria programa 40 mil primeros empleos.  
Medellín.



# Servicio de empleo, emprendimiento y desarrollo empresarial

---

*Nombre: Lina Cossio. Edad: 26 años. Profesión: Técnica en nómina y gestión de recursos humanos. Sin experiencia laboral. Es la hoja de vida que ella, Lina, presentó en el Servicio de empleo de Comfama. Y recibió la llamada. Una sonrisa de oreja a oreja se le dibujó en el rostro cuando escuchó: "Tiene una entrevista". Y pasó el proceso de selección. Fue su logro más importante. La oportunidad la encontró gracias al programa 40 mil primeros empleos. Se siente más segura para afrontar los retos.*

## ¿Cómo lo gestionamos?

---

Durante el 2016 nos redefinimos considerando que el empleo influye en la felicidad del ser humano, lo conecta con oportunidades de desarrollo, refrenda su identidad y es la principal fuente de ingresos de una familia. Lina Cossio es fruto de ello.

En Comfama desarrollamos talento y mejores personas para conectarlas con oportunidades de empleo, autoempleo, emprendimiento y formación.

## Principales iniciativas desarrolladas

---

**1.** Renovamos y fortalecimos los procesos del servicio de empleo, con miras a ampliar las oportunidades de desarrollo y realización personal de los buscadores de empleo.

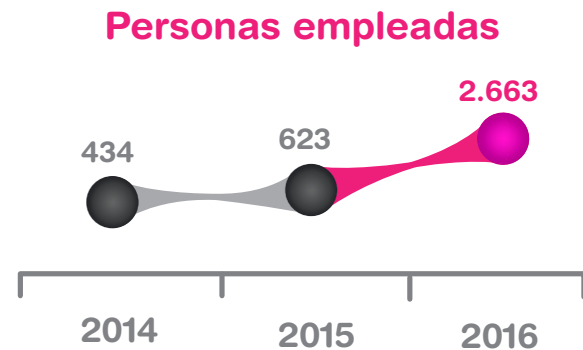
### ¿Cómo lo hicimos?

- Ampliamos la planta de personal para expandir nuestra cobertura y fortalecimos sus competencias para tener una mejor atención al usuario.

- Realizamos encuentros de empleo para facilitar la conexión de la oferta y la demanda laboral.
- Contamos con nuevos y mejores espacios de atención al público.
- Desarrollamos orientación ocupacional individual y presencial.
- Fortalecimos la gestión y colocación de los jóvenes a través de la implementación del programa 40 mil primeros empleos.

### ¿Qué logramos?

- Beneficiamos a 20.700 buscadores de empleo, mediante la elaboración de sus rutas de empleo, con un crecimiento interanual del 17%.
- Logramos la colocación de 2.663 personas, incluyendo 1.796 jóvenes contratados a través del programa 40 mil primeros empleos.



### Retos para el 2017

- Ampliar la cobertura con oficinas de empleo en las regiones.
- Acompañar a los municipios de influencia con unidades itinerantes.

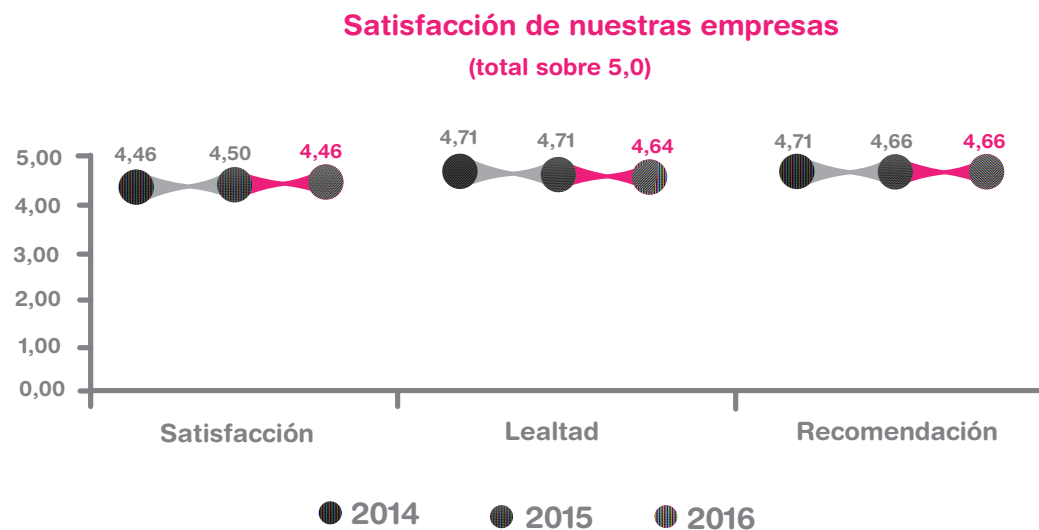
- Desarrollar convenios y alianzas con diferentes alcaldías y gremios para trabajar conjuntamente por la empleabilidad y la generación de oportunidades para las familias.
- Desarrollar rutas de empleo y emprendimiento para poblaciones vulnerables.
- Consolidar alianzas para el emprendimiento urbano barrial, el rural, el creativo y el cultural.

## Satisfacción de nuestros usuarios

Evaluamos la satisfacción de los clientes, con el objetivo de mantener una cultura de mejora continua en la prestación de los servicios.

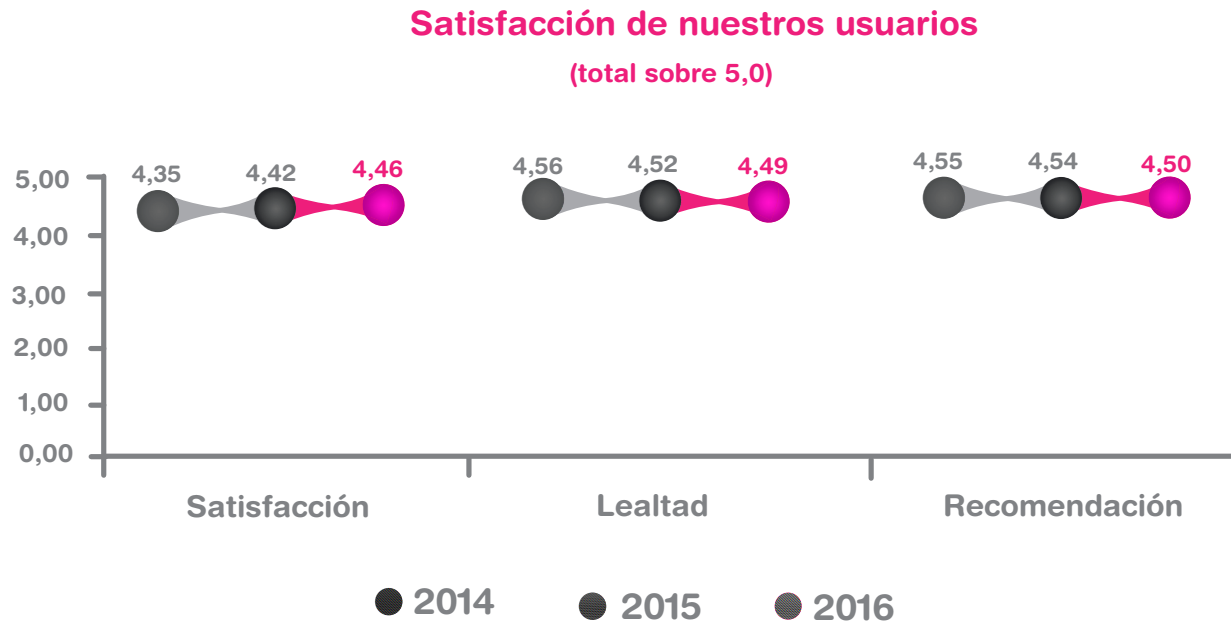
Durante el 2016 realizamos estudios periódicos para medir el nivel de satisfacción de empresas y personas sobre nuestros productos y servicios. Estos fueron los resultados:

- **En empresas:** obtuvimos una calificación de **4,46/5,0** en satisfacción.





- En personas obtuvimos una calificación de **4,46/5,0** en satisfacción.



Producto de los resultados arrojados por los diferentes estudios se identifican las variables más relevantes para nuestros clientes, las cuales nos permiten concentrar esfuerzos para mejorar los índices de satisfacción, lealtad y recomendación.

Variables relevantes para los usuarios	Variables relevantes para las empresas
Variedad de los servicios	Puntos de atención
Solución a problemas y reclamos	Afiliación
Atención y asesoría	Publicidad



**Diana Castro Ríos**

Beneficiaria Fondo Sapiencia.  
Medellín.

# Conexión de actores para la prestación de servicios

*La primera profesional de la familia es la médica Diana Castro. Jamás ha dejado de luchar. Lo lleva en la sangre y lo reforzó cada día de sus días de universidad. Lo que parecía no probable vio la luz. No había recursos para estudiar pero sí determinación personal, una disciplina admirable y la oportunidad que le dio el Fondo Sapiencia. Y llegó el triunfo a los 26 años, uno de todos los que vendrán en su camino, un orgullo para los papás, un ejemplo para sus dos hermanos. Ese “doctora Diana Castro” que Olga Ríos, la mamá, escuchó el día de la graduación, le seguirá llenando el corazón. No lo olvidará. La felicidad nunca se va de la memoria.*

## ¿Cómo lo gestionamos?

Comfama, en la búsqueda de alternativas para brindar soluciones a las necesidades de sus afiliados, identifica prácticas exitosas a nivel local, nacional e internacional y establece conexión con actores de interés para hacer posibles alianzas estratégicas, transferencias de conocimiento o trabajos articulados que maximicen el valor de sus acciones y permitan acompañar y transformar realidades como la de Diana Castro y su familia.

Durante el 2016, de la mano de estos actores, desarrollamos agendas de relacionamiento con énfasis en el sector público y generamos alianzas sociales en temas de educación, salud, ruralidad, vivienda, emprendimiento y empleo para el beneficio de nuestros afiliados.

A continuación presentamos los resultados de algunos convenios y alianzas que llevamos a cabo durante el 2016:

Convenio celebrado / Propósito	Impacto generado a partir de los servicios / Coberturas
<p><b>Bibliometro y Palabras rodantes - Metro de Medellín.</b> Administración de programas de lectura, bibliometro y Palabras rodantes en las estaciones y plazoletas del sistema Metro.</p>	<p>Propiciamos espacios para la participación ciudadana, la lectura, el encuentro y el diálogo. 80.212 usuarios, 60.339 préstamos y 21.270 usos en internet; además, ocho títulos publicados en Palabras rodantes y 80 mil ejemplares en circulación.</p>
<p><b>Convenio Universidad Nacional Medellín.</b> Prestación de servicios de educación y recreación a la comunidad universitaria, afiliados y usuarios en general.</p>	<p>Aprovechamos la infraestructura para maximizar la prestación de los servicios. 83.720 asistencias al gimnasio y 31.150 a actividades recreativas y educativas.</p>
<p><b>Alcaldía de Medellín - Programa Buen Comienzo.</b> <b>Alcaldía de Turbo - FAN - Icbf.</b> <b>Alcaldía de El Carmen de Viboral.</b> Atención integral a la primera infancia, para niños de 0 a 5 años.</p>	<p>Promovimos el desarrollo infantil y garantizamos el cumplimiento de los derechos de los niños. 1.357 pequeños atendidos en los tres convenios.</p>
<p><b>Programa de empleabilidad juvenil NEO - Nuevas oportunidades de empleo juvenil Subregión Urabá.</b> Alianza para incrementar las oportunidades de inserción laboral formal de jóvenes entre 16 y 29 años de edad y de bajos recursos.</p>	<p>Aportamos a la consolidación y construcción del proyecto de vida de 640 jóvenes bachilleres de la región de Urabá.</p>

### **Programa Fondo Sapiencia con recursos de EPM y universidades**

Promoción del acceso y la permanencia en la educación superior de jóvenes de estratos 1, 2, 3 y 4 de la ciudad de Medellín.

Aportamos a la construcción de un mejor tejido social, facilitando alternativas de acceso a la educación superior.

Impactamos a 33.434 beneficiarios, de los cuales 1.323 fueron nuevos, 8.863 se graduaron y 8.502 desertaron.

## **Retos para el 2017**

---

- Ampliar el impacto y la intervención de la Caja a siete subregiones del departamento y a 25.119 familias, con el fin de beneficiar comunidades minoritarias con mapas culturales diversos.
- Incrementar la vinculación de estudiantes graduados del Fondo Sapiencia, a través del Servicio de empleo de la Caja para aumentar sus posibilidades de empleabilidad.
- Evaluar el impacto y los efectos de nuestra intervención, en al menos un grupo de los niños atendidos en los tres jardines del programa Buen Comienzo que opera la Caja.

# Comfama parque Arví

Reserva forestal en el Oriente antioqueño.  
Santa Elena, Medellín



# Gestión ambiental

*Un proveedor hídrico, un ecosistema para la vida. En Santa Elena está Comfama parque Arví, la reserva forestal de 130,5 hectáreas donde la naturaleza respira y se siente salvaguardada. ¿La razón? Los procesos de compostaje, el aprovechamiento de residuos vegetales, la producción de nutrientes para las plantas, la reforestación de especies nativas, las siembras periódicas, los sistemas de tratamiento de aguas y un vivero. El fin último: la protección de la biodiversidad, el futuro de las generaciones venideras.*

## ¿Cómo lo gestionamos?

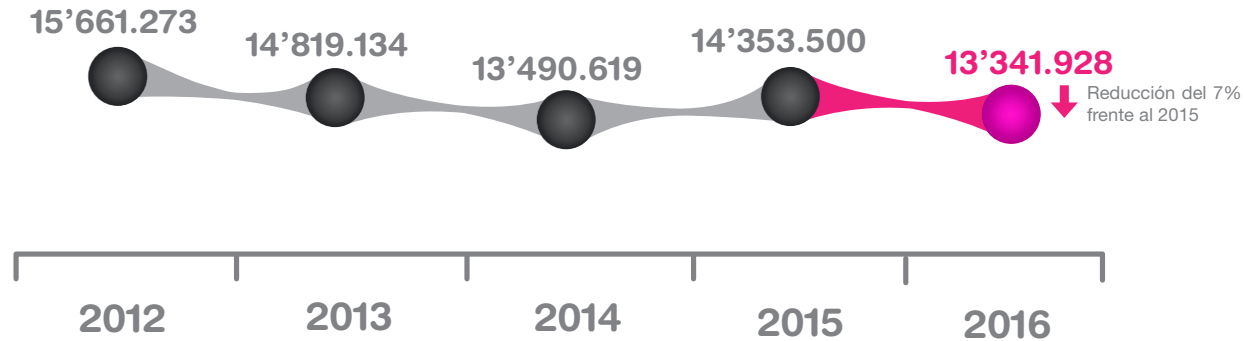
Como empresa responsable y consciente de los impactos que la prestación de nuestros servicios pueda derivar en el medio ambiente y en las personas, contamos con una política ambiental corporativa, que promueve la cultura del cuidado, la protección y la conservación de los recursos naturales. Arví es uno de esos casos. Dicha política la gestionamos a través de la implementación de medidas y controles tendientes a prevenir, mitigar, corregir y/o compensar los aspectos e impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.

## Energía

Durante el 2016 el consumo de combustibles de fuentes no renovables fue de 24'892.019 galones en total, que corresponden al consumo de gasolina y ACPM para motores de combustión interna en las atracciones mecánicas y en operaciones de mantenimiento y sostenimiento. Se incluye, además, el consumo de combustible de la flota de vehículos internos para el transporte de personal. Comprende también la alimentación de calderas a gas para turcos, aulas de gastronomía y alimentación de marmitas en restaurantes.

El consumo en energía eléctrica correspondió al 91,7% del total, equivalente a 13'341.928 kw/h, con una disminución del 7%.

### Consumo total de energía eléctrica (kwh)



Ejecutamos programas de ahorro y uso eficiente de energía en motobombas, cambio de luminarias e instalación de un sistema solar fotovoltaico en los baños y túnel de la zona 3 del Parque Copacabana. Como consecuencia de ello, disminuimos el consumo de energía eléctrica en nuestros parques recreativos, en un 16,1%, aun cuando la asistencia se incrementó en 12,4%. El consumo de energía aumentó en el Parque Rionegro dada la ampliación del horario de uso de las atracciones, y en el Parque Guatapé por el funcionamiento a plenitud de la planta de tratamiento de agua potable.

### Agua

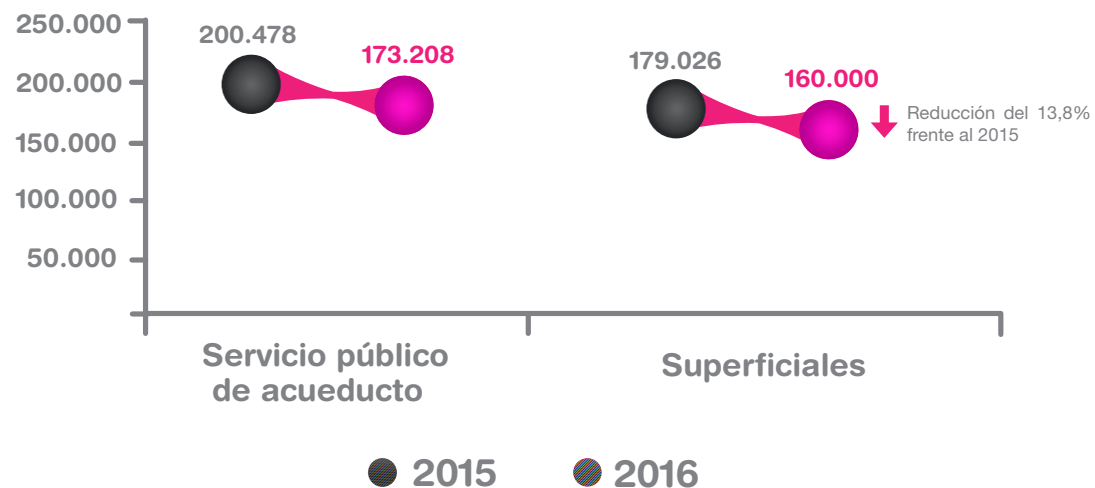
El agua es un recurso imprescindible para la vida, fundamental para asegurar la prestación de servicios de calidad a todos nuestros usuarios. En el 2016 se consumieron 46.144 metros cúbicos menos que en el 2015, equivalentes a una disminución del 13,8%.

Del volumen total de agua consumida, 173.208 metros cúbicos proceden del servicio público de acueducto y 160.000 más son captados directamente de fuentes superficiales para las que se cuenta con el respectivo permiso de concesión de aguas otorgado por la autoridad ambiental. Esta agua es tratada en nuestras plantas de potabilización.



Entre las acciones emprendidas resaltamos el control, seguimiento y corrección de fugas, el mejoramiento en el proceso de retrolavado de filtros de piscinas, la instalación de válvulas ahorradoras y la formación ambiental impartida a trabajadores y usuarios convocando al uso racional del agua.

### Captación total de agua según la fuente (M<sup>3</sup>)



Generamos 266.566 metros cúbicos de aguas residuales frente a los 303.681 producidos en el año 2015. Esto determina una disminución de 36.915 metros cúbicos, lo que significa una reducción porcentual del 12%.

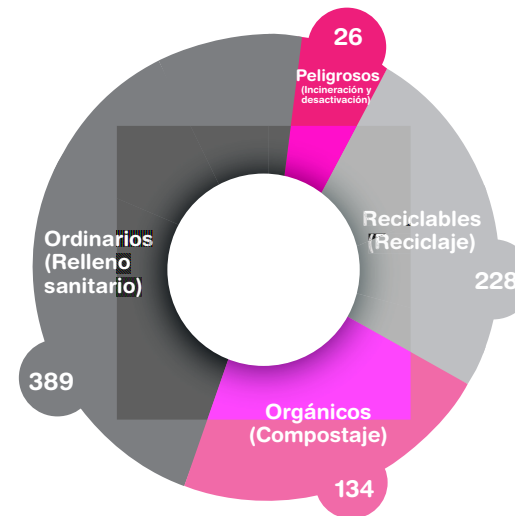
Los vertimientos que generamos corresponden a aguas residuales domésticas:

- 138.566 M<sup>3</sup> (52,8%) se vierten directamente al sistema de alcantarillado público.
- 128.000 M<sup>3</sup> (47,2%) son tratadas internamente, previo vertimiento al suelo o fuente receptora.

## Residuos

Originamos en nuestros parques, sedes y edificios administrativos un total de 777 toneladas de residuos, un 26,9% más que el año anterior.

### Método de tratamiento de residuos (Toneladas)



En residuos aprovechables gestionamos 363 toneladas, tanto en material reciclable como orgánico, que equivalen al 46% del volumen global de residuos no peligrosos generados.

Conscientes de nuestra responsabilidad en materia de generación de residuos, contratamos con empresas autorizadas el tratamiento (incineración y desactivación de alta eficiencia) de los residuos peligrosos, procedentes de los servicios de salud y de las operaciones de mantenimiento.

## Retos para el 2017

- Aplicar nuevos estándares de vertimiento según las normas existentes.

# Carolina Muñoz Arrubla

Beneficiaria Jornada escolar complementaria.  
Corregimiento de Marsella, Fredonía.



# Sostenibilidad financiera

---

## ¿Cómo lo gestionamos?

---

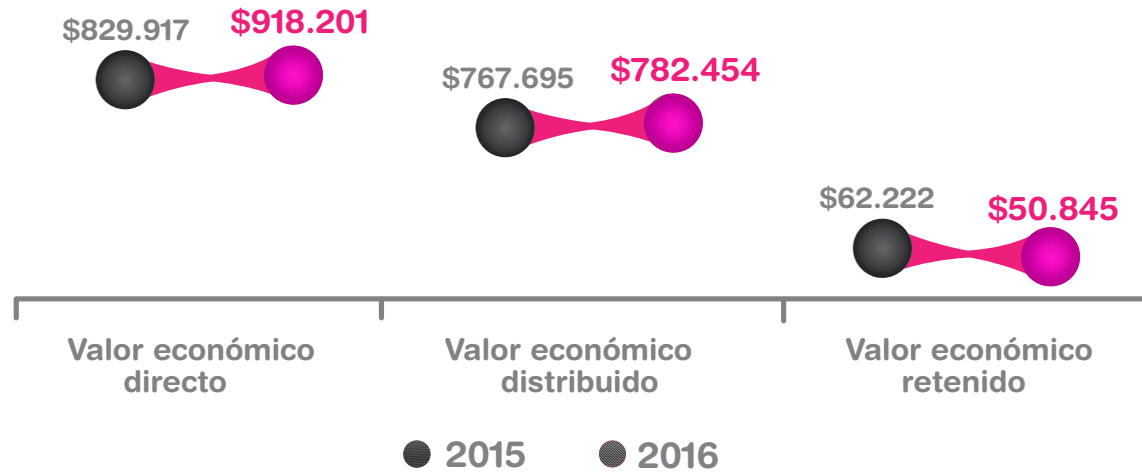
El principal foco de gestión de la sostenibilidad financiera en Comfama es la adecuada y eficiente administración de los aportes económicos recibidos por parte de las empresas, dado que nuestra responsabilidad es distribuirlos de manera equitativa entre los afiliados con menores ingresos y necesidades básicas insatisfechas.

De esta manera, garantizamos la transparencia en el manejo y asignación de los recursos para que lleguen oportunamente a sus beneficiarios, a través de programas de educación, recreación, salud y vivienda. Por tal razón, es importante que los grupos de interés cuenten con información clara y suficiente, de tal forma que conozcan los resultados de la gestión del Sistema de Compensación Familiar.

Para el seguimiento de la información contamos con los siguientes indicadores, que dan cuenta de la evolución de la sostenibilidad financiera en la Caja:

- El indicador de liquidez presenta un comportamiento estable respecto al 2015, pasando de 1,013 a 1,005.
- Obtuvimos un capital de trabajo positivo de \$1.949 millones. Respecto a 2015 representa un decrecimiento del 55,9%, explicado por el cumplimiento de la ley 1769 de 2015, artículo 80.
- Aumentamos la cobertura efectiva de los fondos de destinación específica en un 139,6%.
- La provisión real y efectiva del pasivo laboral de largo plazo decreció en un 76,5%, alcanzando un valor de \$2.849 millones.
- Disminuimos las cuentas por pagar de subsidio monetario no entregado en un 93,3%, para un total de \$481 millones.

## Valor económico



\*Cifras en millones de pesos.

## Retos para el 2017

- Seguir realizando esfuerzos para mejorar la provisión real y efectiva, que se vean reflejados sobre el mejoramiento de los indicadores de liquidez y de cobertura de fondos.
- Realizar un adecuado soporte y disponibilidad de información administrativa de costos.
- Tener suficiente y eficiente cobertura de los fondos con destinación específica.

# Anexos

---

## Respeto y vigilancia por los derechos de autor

---

Comfama acata estrictamente la reglamentación legal que la rige. En el campo de la informática, y a tono con lo dispuesto por la ley 603 del año 2000, en lo relativo a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la Caja cuenta con las respectivas licencias o suscripciones suministradas y auditadas por los fabricantes de los distintos sistemas de información instalados en Comfama.

# Informe del Comité de Auditoría al Consejo Directivo y Asamblea Ordinaria

---

Medellín, 10 de marzo del 2017

Señores afiliados

En cumplimiento de la Circular Externa 0023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a continuación presentamos al Consejo Directivo y a la Asamblea General de afiliados, nuestro informe de gestión por el periodo terminado a 31 de diciembre de 2016.

Por mandato, la composición del comité es de tres (3) miembros del Consejo Directivo. Estando conformado por:

## **Representante de los empleadores**

- Juan Rafael Arango Pava – **Consejero principal. Presidente del Comité de Auditoría**
- Andrés Antonio Hincapié Castaño – **Consejero suplente**

## **Representante de los trabajadores**

- Juan Carlos Ospina González

Asisten como invitados permanentes:

- David Escobar Arango – **Director Administrativo**
- Andrea Castillo Ortiz – **Auditora Interna**
- Gloria María Arango Restrepo – **Secretaria General**

Durante el 2016 se destacan los siguientes aspectos evaluados por este Comité:

- Aprobación y seguimiento del plan de auditoría anual.
- Evaluación de la estructura organizacional y la función de la Unidad de Auditoría Interna.
- Revisión y reorganización de los cargos y perfiles del equipo de Auditoría Interna, atendiendo a nuevos requerimientos y exigencias en el campo profesional del personal que integra el área.
- Supervisión del proceso de información financiera de la organización.
- Seguimiento a las medidas de fortalecimiento del sistema de control interno.
- Revisión de los informes emitidos por la Contraloría General de la República y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Análisis de los informes presentados por la revisoría fiscal.

A partir de la información analizada en desarrollo de nuestra función y previo análisis del contenido de la opinión del revisor fiscal, podemos concluir que

- El sistema de Control interno de Comfama proporciona una seguridad razonable en cuanto a la efectividad de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la regulación aplicable a la organización.
- Los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la Caja de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia “NCIF” y las disposiciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y están libres de aseveraciones equívocas materiales, incluyendo omisiones. Las políticas contables significativas adoptadas en la preparación de los estados financieros están descritas apropiadamente en las notas a los estados financieros.



- La Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y demás entes de control adelantaron sus evaluaciones con independencia y las recomendaciones emitidas en el curso normal de sus labores, han sido adecuadamente atendidas por la Administración.
- La labor del área de Auditoría Interna es efectiva y se ajusta los estándares requeridos por la regulación y las normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna. Practica que cuenta con la certificación internacional de calidad, otorgada en el año 2014 por el Instituto de Auditoría Interna.

A la fecha de emisión de este informe, este Comité de Auditoría no conoce debilidades materiales o significativas relacionadas con el Sistema de Control Interno que afecten la efectividad del mismo o el reporte de información financiera de la Comfama.



**Juan Rafael Arango Pava**  
Presidente Comité Auditoría

A photograph of a man, Jesús Alfonso Vásquez Álvarez, wearing a straw hat and a colorful plaid shirt. He is standing in a lush green forest, hugging a large tree trunk with both hands. His eyes are closed, and he has a peaceful expression. The background is filled with vibrant green foliage.

## Jesús Alfonso Vásquez Álvarez

Usuario desde hace 30 años del Parque recreativo La Estrella.  
“Cuando abrazo un árbol encuentro paz, porque paz es calidad de vida”, dice.