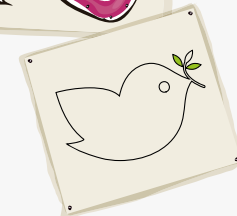




# Informe de Gestión y Sostenibilidad

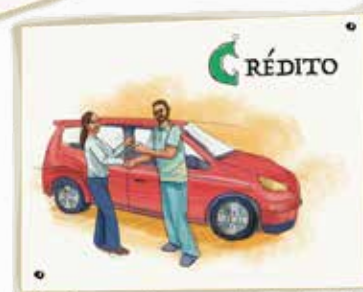
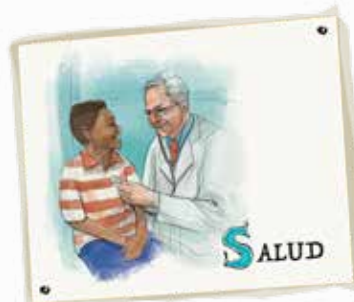
2016





# Informe de Gestión y Sostenibilidad

2016





Existen muchas formas de  
construir paz,  
la nuestra se llama

**BIENESTAR**



Desde nuestro nacimiento como entidad de protección social soñamos con un país en paz, y a través de la consolidación de una sociedad más equitativa, incluyente, solidaria y con mayores oportunidades para todos, y por ello día a día trabajamos para hacer este propósito realidad, lo que se evidencia en el siguiente informe.



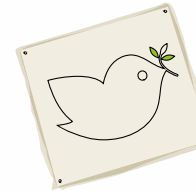
# CONTENIDO

**1**  
NUESTRA  
DECLARACIÓN  
  
PAG 5

**2**  
NUESTRA  
ORGANIZACIÓN  
  
PAG 12

**3**  
NUESTRO  
INFORME  
  
PAG 35

Existen muchas formas de construir Paz




la nuestra se llama BIENESTAR

  
**M**ATERIALIDAD  
Y CONCORDANCIA  
CON INDICADORES  
GRI  
PAG 168

**D**IMENSIÓN  
ECONÓMICA  
  
PAG 170

**D**IMENSIÓN  
AMBIENTAL  PAG 174

**D**IMENSIÓN  
SOCIAL  
 PAG 188

  
**I**NDICE DE  
CONTENIDO GRI  
PAG 233



1



# NUESTRA DECLARACIÓN





## Carta del director



El 2016 será recordado como el año de la paz. Y es que nunca antes este tema había jugado un papel tan protagónico en la agenda pública nacional. Durante todo el año fue titular de diversidad de periódicos y tema de conversación tanto en reuniones públicas del más alto nivel como en encuentros familiares de cientos de colombianos,

que por cuenta de la firma de los acuerdos de paz entre el gobierno y las FARC, durante 365 días soñamos con un nuevo país.

Sin duda, muchos factores han sido determinantes en la prolongación del conflicto armado, que por más de 5 décadas ha visto a generaciones enteras sufrir sus nefastas consecuencias, una historia en la que la inequidad ha jugado un papel fundamental, tal como lo evidencia el más reciente estudio del Banco Mundial y la Cepal, en el que Colombia sigue estando entre los 10 países más desiguales del mundo.

En este contexto, si hay una labor que da en el blanco de dicha problemática, es la desarrollada por las Cajas de Compensación Familiar, como ejecutoras de políticas públicas sociales y redistribuidoras de ingresos a través de los fondos de protección social que administramos. Por ello, y sabiendo que la verdadera paz, más allá de tratados o firmas, es la que construimos juntos cada día con diversas acciones que contribuyen a generar mejores oportunidades, progreso y bienestar para todos, no podía ser otro el hilo conductor de nuestro Informe de Gestión y Responsabilidad Social 2016 que, por sexto año con-

secutivo y de manera voluntaria, reportamos bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative).

Particularmente en Compensar, llevamos más de 38 años sumando esfuerzos con miles de empresarios, trabajadores dependientes, independientes, pensionados y contratistas, contribuyendo con sus aportes a la consolidación de una sociedad más equitativa, incluyente y solidaria; porque sabemos que hay muchas formas de construir paz...y la nuestra se llama bienestar, algo de lo que dan cuenta los resultados del 2016 que compartimos en el presente informe.

En términos generales, llegamos a **cerca de 4.000.000 de personas**, la gran mayoría de ellos de menores ingresos, quienes disfrutaron **alrededor de 42.000.000 de actividades** de la más diversa índole, que han contribuido efectivamente a mejorar su calidad de vida.

Finalizamos el año con cerca de 79.400 empleadores afiliados, quienes nos han honrado al elegirnos como su Caja de Compensación Familiar, de los cuales el 90% tienen menos de 20 trabajadores, lo que demuestra cómo nuestra labor se concentra en los pequeños empresarios del

país. Asimismo, el total de trabajadores afiliados fue de más de 1.228.000 quienes junto con sus beneficiarios, suman una población cercana a 2.696.000 personas, 87% pertenecientes a las categorías A y B, es decir, familias con ingresos menores a 4 SMLMV.

Adicionalmente, en la EPS, llegamos a más de 1.205.000 afiliados y cerca de 206.000 de ellos, también tienen nuestro Plan Complementario.

De igual forma, extendimos nuestro brazo solidario a más de 310.000 personas no afiliadas, a través de diversos programas, unos de ley y otros, fruto de la operación que desarrollamos para diferentes entidades del distrito, la nación u otros actores del orden público y privado.

Particularmente en el **Frente de Bienestar**, adjudicamos cerca de 7.300.000 cuotas de subsidio en sus diferentes modalidades: monetario, educativo, de vivienda, amparo de vida y seguro de desempleo, por más de \$564.000 millones, con un crecimiento del 42%.

3.661 familias abrieron las puertas de su casa propia en alguno de nuestros proyectos, 4.128





## Carta del director

más separaron su vivienda, dando así el primer paso para cumplir el sueño de tener casa propia, y 1.506 se beneficiaron con descuentos en compra de vivienda de mayor rango a través de nuestras alianzas estratégicas, lo que les representó ahorros por \$1.796 millones. También, realizamos cerca de 21.000 actividades en nuestro programa “Desarrollo Social Comunitario”.

En los hoteles Lagomar y Lagosol recibimos cerca de 366.000 visitantes. En turismo familiar, el 68% de quienes utilizaron los servicios devengan menos de 4 salarios mínimos. Además, abrimos una bolera con 8 pistas automáticas e inauguramos el spa, el gimnasio y las zonas húmedas. De otro lado, construimos 24 nuevas habitaciones en Lagosol, totalmente dotadas y con una infraestructura diferencial y climatizada.

En recreación, educación y deporte atendimos cerca de 4.400.000 personas, alcanzando más de 8.785.000 usos en diversas actividades de sano esparcimiento y aprovechamiento del tiempo libre, fomentando la convivencia, la salud y el bienestar. Además, inauguramos un Centro de Bienestar Integral en Chía, espacio que hace parte de la amplia oferta de servicios de Caja y Salud que hemos venido consolidando en los municipios del corredor norte de Bogotá, una de

las zonas de mayor crecimiento y desarrollo económico de la capital.

Realizamos cerca de 7.500 eventos, entre empresariales y sociales, con más de 1.200.000 asistentes. Adicionalmente, relanzamos nuestra Plaza del Jubileo, un escenario para eventos único en Colombia, renovado con lo último en tecnología y con capacidad de albergar hasta 3.500 personas, en el que se llevaron a cabo 79 eventos de alto impacto.

Produjimos y servimos cerca de 28.400.000 raciones de alimentos, entre desayunos, almuerzos, cenas, refrigerios y onces para: Comedores Escolares, Jardines Sociales, Usuarios Individuales y Eventos Empresariales.

Para beneficiar a la población cesante, registramos a más de 3.800 empresas y cerca de 126.000 personas en nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, quienes recibieron beneficios de formación, selección y ubicación laboral; extendimos nuestra red de atención a los municipios de Cota y Cajicá, consolidando así 10 sedes, junto con las ya existentes en las localidades de Suba, Bosa, Kennedy, Chapinero y en los municipios de Mosquera, Soacha - Despensa, Soacha - Centro y Girardot. De igual manera, en algunas

poblaciones de Cundinamarca en donde no tenemos punto de atención, llevamos a cabo 177 jornadas facilitando tanto a la población rural y vulnerable, como a los empresarios de estas zonas, el acceso a los diferentes servicios de nuestra agencia.

En el **Frente de Salud**, tuvimos un incremento del 9% en afiliados al Plan Obligatorio de Salud POS, cerrando el año con más de 1.205.000 afiliados. En el Plan Complementario el aumento fue del 13%, llegando a cerca de 206.000. Asimismo, registramos alrededor de 25.300.000 actividades en salud, lo que representa un crecimiento del 13%.

Finalizamos el año con 3.352 profesionales de la salud al servicio de nuestros usuarios, con un crecimiento del 54% y beneficiamos a más de 1.109.000 personas con nuestros Programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, 43% más que el año anterior.

De otra parte, mantuvimos el tercer lugar entre las EPS con mejor reputación del país, conforme al estudio Merco Salud 2016, reconocimiento que ratifica el pacto de compromiso y calidad que hemos asumido con nuestros afiliados y que se constituye en un hito importante por

Finalizamos el año con cerca de 79.400 empleadores afiliados, quienes nos han honrado al elegirnos como su Caja de Compensación Familiar.





## Carta del director

ser Compensar una EPS con presencia regional y por la compleja crisis que atraviesa el sector.

En el **Frente Financiero**, impulsamos los sueños, proyectos y retos empresariales, familiares y personales de nuestros afiliados, desembolsando 173.269 créditos por más de \$293.000 millones, 88% otorgados a personas que devengan menos de 4 SMMLV. Y gracias a nuestros convenios y alianzas comerciales, beneficiamos 234.307 afiliados con descuentos en productos de la canasta familiar y medicamentos, generándoles un ahorro de \$3.887 millones.

En el frente de **Proyectos Sociales**, impactamos cerca de 97.000 personas, entre niños, adolescentes y adultos mayores a través de diferentes programas, en 3 líneas de acción: Ruralidad, Convenios y Red de Solidaridad. Estuvimos presentes en 7 municipios y 96 instituciones educativas de Bogotá, Soacha, Funza, Guaduas, Yacopí, Caparrapí y La Palma, estos 3 últimos, municipios de Cundinamarca ubicados en el bajo magdalena, una zona del país fuertemente afectada por la violencia. Gestionamos más de \$700.000.000 en recursos diferentes a los aportes del 4% de la Caja, para financiar proyectos sociales dirigidos a poblaciones vulnerables.

En términos económicos, como reflejo de la dinámica empresarial y principalmente del esfuerzo por administrar con juicio y profesionalismo los recursos entregados por nuestras empresas afiliadas, alcanzamos ingresos por \$2.9 billones y generamos excedentes por más de \$98.000 millones que son el motor de las inversiones de nuevos proyectos y programas en beneficio de los trabajadores.

En temas de gestión ambiental, continuamos articulando nuestra propuesta de bienestar con estrategias sustentables, por eso, en la operación de las diferentes actividades trabajamos para prevenir y mitigar la afectación del medio ambiente con acciones más allá del cumplimiento normativo. En este sentido, realizamos inspecciones y mediciones periódicas, participamos en programas de gestión ambiental promovidos por las entidades del orden distrital y nacional encargadas de este tema y fortalecimos en nuestros diferentes grupos de interés una cultura de conservación y protección del planeta.

Todos estos resultados fueron conseguidos gracias a la suma de esfuerzos y voluntades; al establecimiento de redes articuladas; a la construcción colectiva; a la vigilancia de los entes que

nos regulan; al compromiso inquebrantable de nuestros colaboradores y proveedores; a la solidez de nuestro Gobierno Corporativo, sin duda una de nuestras mayores fortalezas, donde el Consejo Directivo y nuestro Asesor Moral, juegan un papel trascendental por su orientación, su trabajo y su profunda vinculación con los objetivos de Compensar; pero sobre todo, gracias a los trabajadores y empleadores afiliados, que creen en la equidad como un instrumento para construir país y confían en nosotros la administración de sus aportes al Sistema de Seguridad Social. Gracias por soñar con un futuro mejor, por comprender que la responsabilidad es de todos y por ser junto a nosotros verdaderos constructores de paz.

Finalmente, aunque el 2017 llega con incertidumbres jurídicas, un entorno amenazante y se respira un ambiente pesado a causa de la campaña electoral del 2018, vemos el futuro con mucho optimismo y sabemos que avanzaremos en nuestros objetivos. Es así como, impulsados por el propósito de seguir haciendo realidad los sueños de bienestar de nuestros afiliados y de las miles de personas a quienes extendemos nuestro brazo solidario, nos hemos propuesto metas muy ambiciosas y una serie de retos, ali-

neados siempre con nuestra filosofía de servicio y avanzando con ello en el camino de consolidar a Compensar como una plataforma de bienestar integral para el país.

Los dejo entonces con nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2016 en el que se detalla todo nuestro impacto desde las dimensiones económica, ambiental y social.

Néstor Rodríguez Ardila  
Director







# Retos

Impulsados por el propósito de seguir haciendo realidad los sueños de bienestar de nuestros afiliados y los de miles de personas a quienes extendemos nuestro brazo solidario, nos trazamos, para 2017, una serie de retos económicos, ambientales y sociales, alineados siempre con nuestra filosofía de servicio y avanzando con ello en el camino de consolidar a Compensar como una plataforma de bienestar integral para el país.



## En lo económico:

Si bien hemos crecido de forma sostenida con índices por encima del mercado, siendo reconocidos por nuestro servicio y altos estándares de calidad como una marca sólida y transparente, con una buena salud financiera, no podemos desconocer las dificultades del entorno económico del país y del sector, y por ello, en este aspecto visualizamos como prioritarios los siguientes retos:

- Seguir avanzando en el camino de la autosostenibilidad evitando cada vez más la dependencia del 4%.
- Madurar la gestión del Frente de Salud en el Modelo de Redes Integradas de Servicio, generando mayor capacidad para crecer en el mercado colombiano.
- Lograr un esquema de fondeo diferente del capital propio, en el Frente Financiero, para así apalancar el crecimiento sustantivo de sus operaciones.
- Aumentar la frecuencia de uso de nuestros servicios en los afiliados, incrementando con ello su fidelidad y nuestra penetración de mercado.
- Diseñar productos y servicios articulados con las propuestas de valor organizacionales, que respondan a las actuales necesidades de nuestros diferentes públicos.
- Desarrollar soluciones y servicios en mercados compartidos por nuestras diferentes unidades de negocio, a fin de impulsar el crecimiento corporativo.
- Fortalecer una cultura de innovación que nos permita estar a la vanguardia de los mercados en los que participamos y ser cada vez más competitivos.
- Continuar desarrollando convenios de colaboración con otras Cajas de Compensación y con aliados estratégicos de diferentes sectores, ampliando cada vez más nuestras oportunidades de gestión y aporte a la transformación de la comunidad y a la prosperidad colectiva.
- Desarrollar iniciativas que contribuyan a optimizar recursos y a generar mayores eficiencias.





## Retos

### En lo social

Siendo nuestro principal objetivo impactar positivamente a las comunidades en las que participamos y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y a la productividad empresarial, los retos sociales representan la esencia de lo que somos y por ello enfocamos allí todos nuestros esfuerzos. En este sentido, algunas de nuestras prioridades son:

- Desarrollarnos como una plataforma que soluciona las necesidades de bienestar de la sociedad bajo un concepto de conexión y enfoque de redes.
- Fortalecer el liderazgo y la cultura organizacional orientados a enfrentar los desafíos del entorno, siendo motor de movilización y cambio.
- Empezar una reconversión digital que facilite cada vez más el acceso a nuestros diferentes servicios y la autogestión de nuestros usuarios.
- Comprender en detalle las características generacionales de nuestros usuarios, para responder más asertivamente a sus necesidades.
- Incrementar la utilización del subsidio en sus diferentes modalidades.
- Ampliar la cobertura en viviendas de interés social.
- Aumentar la colocación en nuestras diferentes líneas de crédito responsable y fomentar una cultura adecuada del manejo de recursos, a través de la educación financiera.
- Seguir extendiendo el impacto de nuestra gestión a diversas poblaciones vulnerables, con una mayor presencia en el sector rural.
- Continuar desarrollando alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para apoyar a la población víctima del conflicto armado de nuestro país.
- Continuar apoyando la generación de empleo y emprendimiento a través del desarrollo de unidades productivas, con miras a impactar grupos poblacionales y zonas del departamento que no encuentran en el mercado laboral una oportunidad económica.
- Fortalecer nuestra Universidad Corporativa como vehículo para fomentar el desarrollo de los colaboradores y la productividad organizacional.
- Impulsar la transformación cultural interna en alineación con nuestra Planeación Estratégica 2017 – 2021.
- Mantener un adecuado clima laboral mediante el fortalecimiento de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de nuestros colaboradores.
- Dar continuidad a la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, y dentro de este contexto, seguir disminuyendo los niveles de accidentalidad y control de la enfermedad laboral.
- Robustecer las buenas prácticas, tendientes a afianzar el sentido de pertenencia de nuestros proveedores y contratistas, manteniendo relaciones de mutuo beneficio.







## Retos



### En lo ambiental

Conscientes de que el cuidado de nuestro medio ambiente es fundamental para garantizar la vida y supervivencia humana, mantenemos acciones responsables que contribuyen a la preservación del planeta y para ello, tenemos como foco los siguientes retos:

- Fortalecer la implementación de tecnologías limpias en nuestros procesos, productos y servicios, a fin de incrementar la eficiencia, la productividad y reducir los riesgos sobre la población y el ambiente.
- Robustecer los Planes de Gestión del Riesgo de Vertimientos para nuestros hoteles Lagomar y Lagosol.
- Incrementar el trabajo ambiental con las comunidades en las que participamos desde nuestras diferentes líneas de negocio.
- Implementar novedosos sistemas tecnológicos y de infraestructura para el óptimo aprovechamiento de los recursos naturales.
- Fortalecer los Programa de Compras Verdes y Movilidad Sostenible y continuar apoyando diversas iniciativas de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Avanzar en la construcción conjunta de estrategias empresariales en la Mesa de Trabajo Ambiental del Pacto Global.



2



# NUESTRA ORGANIZACIÓN





# Ética e integridad

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

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

## Propósito Superior

 “Nos **apasiona**  
ser parte de la **transformación**  
de la **comunidad**  
con un servicio **innovador**  
y dentro de **redes articuladas,**  
para contribuir a la  
**prosperidad colectiva.”**

Somos una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, con 38 años de experiencia, cuyo principal motor es nuestra filosofía de servicio social.



## Principios

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

## Valores centrales

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





## Ética e integridad



Se tiene definido un Código de Conducta y Buen Gobierno, que obliga a que cualquier persona natural o jurídica, al iniciar su vinculación con Compensar, se ciña al estricto cumplimiento de la ley, a las normas que rigen su actividad, a las políticas y a los principios y valores éticos dispuestos en este código. Su propósito fundamental es plasmar los principios y valores éticos de la organización que contribuyen a la creación de una cultura organizacional con actuaciones transparentes y de servicio, en cumplimiento de nuestro objetivo social. Así mismo, busca consolidar en un documento los principios, procedimientos, mecanismos e instrumentos generales de dirección y control que aseguren las mejores prácticas y un adecuado Gobierno Corporativo.

En el capítulo “Mecanismos de Consulta y Evaluación” de dicho código se describen las instancias de consulta y valoración en temas éticos y bioéticos. El Código de Conducta y Buen Gobierno se encuentra disponible para su consulta en la página web<sup>1</sup> de manera permanente para todos los grupos de interés.

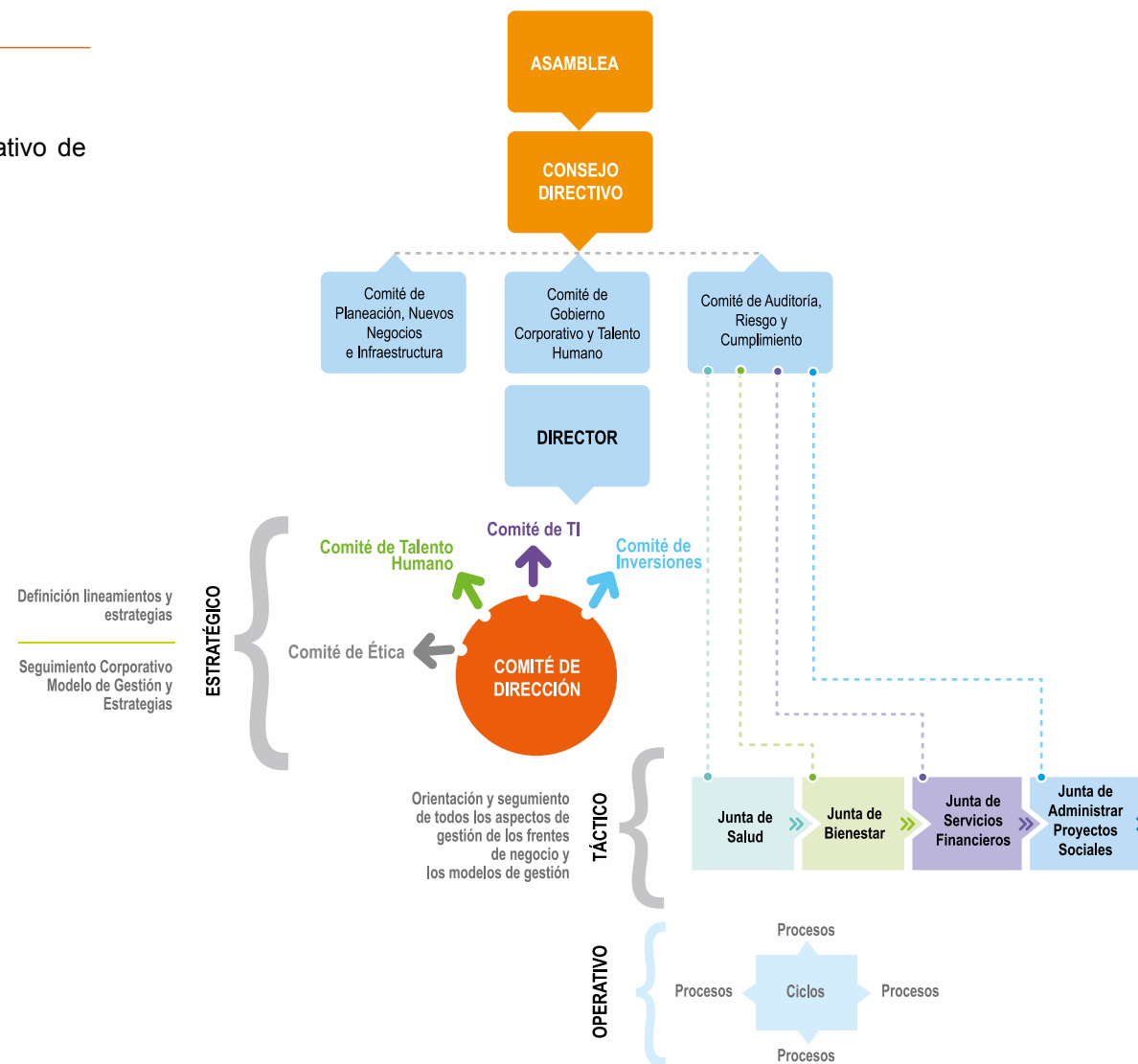
<sup>1</sup> Para mayores consultas, puede encontrar el código en el siguiente link : <https://www.compensar.com/codigo/>



## Ética e integridad

### Gobierno corporativo

La estructura del Gobierno Corporativo de Compensar es la siguiente:



### Asamblea General de Afiliados

Máximo ente de gobierno y dirección.

### Consejo Directivo

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

### Director Administrativo

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





## Ética e integridad

### Gobierno Corporativo

#### Comité Corporativo de Dirección:

Define las políticas, criterios, lineamientos y marcos de acción que impactan la gobernanza de manera transversal o en algunas de sus unidades de negocio. A la vez, trata los temas de prioridad estratégica de Compensar.

#### Comité de Sistema de Gestión:

Desde el 2013 surgió para responder a las necesidades de gobierno, integración, mejoramiento y evolución del sistema de gestión corporativo. Está conformado por modelos de gestión en los ámbitos económicos, sociales y ambientales que han sido adoptados como buenas prácticas empresariales para responder al pilar estratégico de excelencia en la gestión.

#### Juntas asesoras:

Realizan recomendaciones para la gestión en la cadena de valor de cada unidad de negocio, con el fin de lograr el cumplimiento de la propuesta de valor al cliente.



El Consejo Directivo Ejerce la suprema dirección administrativa de Compensar





## Ética e integridad

### Gobierno Corporativo

#### Consejo Directivo 2016 - 2018



#### Representantes de los empresarios

Principales	Suplentes
<p><b>Carlos Saavedra García</b> Presidente Consejo Directivo 10 Audio SAS</p>	<p><b>Emilio A. Carrasco González</b> Universidad Externado de Colombia</p>
<p><b>José Francisco Guerrero González</b> Servisexta S.A.</p>	<p><b>Jorge Eduardo Guarín Camacho</b> Great People Consultores en Talento Humano S.A.S.</p>
<p><b>Álvaro José Rivera Hernández</b> Districargo Operations S.A. Colombia</p>	<p><b>Rubén Darío López Correa</b> Servicios y Mano de Obra Suplementaria Servimos LTDA.</p>
<p><b>Gabriel Ramiro Cruz Martínez</b> Empresa de Servicios Temporales Su Temporal S.A.</p>	<p><b>Claudia Liliana Solano Roa</b> Old Mutual Pensiones y Cesantías</p>
<p><b>Álvaro Antonio Roza Palou</b> R &amp; I Seguros Ltda.</p>	<p><b>María Claudia Cuevas Martínez</b> Fasecolda</p>





## Ética e integridad

### Gobierno Corporativo

#### Representantes de los trabajadores

Principales	Suplentes
<b>María Doris González</b> Vicepresidenta Consejo Directivo E.S.E. Hospital San Cristóbal - CUT	<b>Flor Noelia Ortiz Baquero</b> Hospital Simón Bolívar Representante Sindical - CUT
<b>Fabián Oneiver Contreras Lemus</b> Seguros Comerciales Bolívar S.A.S.	<b>Wilson Correa Galindo</b> Chartis Seguros Colombia
<b>Jorge Adonai Espinosa Pérez</b> Groupe Seb Colombia S.A. Representante Sindical - CGT	<b>Nelson Fernando López Mora</b> Corabastos Representante Sindical - CGT
<b>Alberto Alfredo Castillo Fandiño</b> Ajecolombia S.A. Representante Sindical - CGT	<b>Melva Rincón Suárez</b> Fondo Educativo Regional de Bogotá Representante Sindical - CUT
<b>Miguel Enrique Morantes Sabogal</b> Instituto de Desarrollo Urbano I.D.U. Representante Sindical - CTC	<b>Elibardo Alfonso Garzón Beltrán</b> Vecol Representante Sindical - CTC

#### Revisor Fiscal

Principal	Suplente
<b>Sonia Marcela Fernández Carreño</b> Ernst & Young Audit Ltda.	<b>Henry Édisson Cruz Hernández</b> Baker Tilly Colombia Ltda.

#### Asesor Moral

**Monseñor Luis Gabriel Romero Franco**

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

**Mujeres:** 1 miembro principal y 4 suplentes

**Hombres:** 9 miembros principales y 6 suplentes

6 miembros entre **39 y 50 años**

14 miembros **mayores de 51 años**

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

**Néstor Ricardo Rodríguez Ardila**  
 Director

**Consuelo Sarmiento Ramírez**  
 Subdirectora Administrativa y Financiera

**Marta Giraldo de Trujillo**  
 Subdirectora de Salud

**Óscar Mario Ruiz Cruz**  
 Subdirector de Planeación y Gestión

**Margarita Áñez Sampedro**  
 Subdirectora Operativa

**Carlos Mauricio Vásquez Páez**  
 Subdirector de Relacionamiento con el Cliente



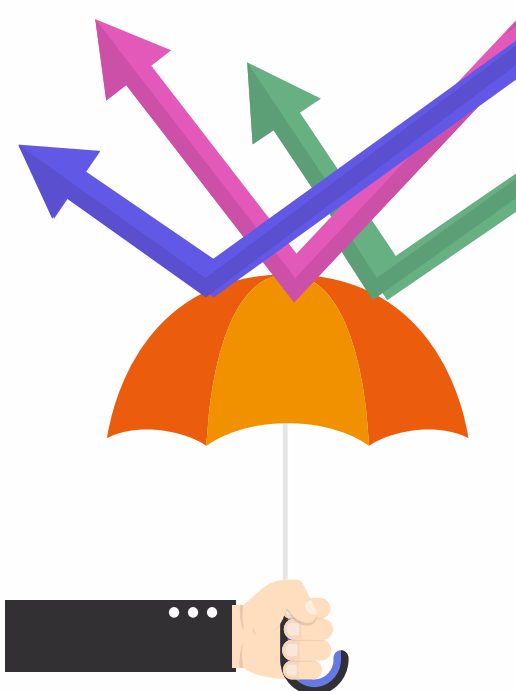


## Ética e integridad

### Gestión del Sistema de Control Interno

Nuestro modelo de control interno atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar y las recomendaciones del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su versión actualizada del 2013.

Los principios y políticas del Sistema, así como la aplicación de los componentes del Modelo COSO, proporcionan una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de control interno, en lo relacionado con la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la administración de riesgos, la mitigación del fraude, la razonabilidad de la información generada por la Caja y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.



#### Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento

En 2016, este Comité se reunió en 8 ocasiones para dar cumplimiento a sus funciones y en este contexto llevó a cabo las siguientes acciones:

- Aprobación del plan anual de auditorías integrales de control interno.
- Análisis trimestral de los Estados Financieros de la Caja, notas y revelaciones, ejecución presupuestal e indicadores de gestión.
- Seguimiento al indicador de oportunidad, de la información suministrada a los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Revisión de las observaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar con

las respuestas emitidas por la Caja y la pertinencia de las acciones planteadas.

- Seguimiento al plan de auditoría interna para el año 2016, verificando su ejecución y los principales resultados.
- Supervisión de los niveles de exposición de riesgos, implicaciones y las medidas adoptadas para su control o mitigación, a partir de la gestión de riesgos integrales por procesos y proyectos.
- Seguimiento a los informes presentados por la Revisoría Fiscal en relación a las operaciones de la organización, verificando que las recomendaciones hayan sido atendidas.
- Seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por el Consejo Directivo en relación con el Sistema de Control Interno.





## Ética e integridad

### Gestión del Sistema de Control Interno

#### Auditoría Interna

- Ejecutamos 63 auditorías, equivalentes al 102% de lo planeado y aprobado para el 2016 por parte del Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento. Además, realizamos seguimiento a la ejecución de los planes de acción acordados y la Administración acogió las recomendaciones efectuadas.
- En el desarrollo de las evaluaciones, tuvimos en cuenta las normas y regulaciones legales vigentes, las políticas y procedimientos definidos por el Consejo Directivo y la Administración a través del Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento y las normas para la práctica profesional de la auditoría interna.
- Cabe destacar que el enfoque de la auditoría, la definición del alcance, así como la selección y aplicación de las pruebas se hicieron con fundamento en las normas para la práctica profesional de auditoría interna, y no se presentaron limitaciones al alcance durante el desarrollo de las actividades.

#### Auditoría externa

- Fuimos auditados por la Superintendencia del Subsidio Familiar, con cobertura a toda la organización.
- Recibimos auditoría del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), para el seguimiento de los certificados ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013, Sostenibilidad y Sello Ambiental Colombiano y renovación del EFR 1000-1:2014. Así mismo, ampliamos el certificado ISO/IEC 27001:2013 al ciclo de Servicios Financieros.

#### Evaluación sobre el desempeño del Sistema de Control Interno

Los componentes de nuestro Sistema garantizan el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos por la Administración en materia de control interno. Es así como en el ejercicio del 2016 no se identificaron debilidades materiales por parte de la

Administración, la Auditoría Interna ni el Revisor Fiscal, que pudiesen poner en riesgo su efectividad.

Ello, sumado al conocimiento que hemos adquirido sobre los controles existentes en materia de preparación y presentación de información financiera, nos permite, en una forma razonable, garantizar a los afiliados la confiabilidad de la información generada y el cumplimiento de la regulación aplicable.



Los componentes de nuestro Sistema garantizan el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos por la Administración en materia de control interno.







## Ética e integridad

### Gestión del Riesgo Corporativo

Durante el año hicimos importantes esfuerzos para afianzar la cultura de riesgos en colaboradores y proveedores de alto impacto en la prestación del servicio.

La estrategia fue orientada a la consolidación del enfoque de valoración de riesgos de forma integral (riesgo estratégico, operativo, seguridad de la información, sarlaft, salud y fraude) y al fortalecimiento en el diseño de controles. Fue así como durante el año hicimos importantes esfuerzos para afianzar la cultura de riesgos y seguridad de la información en colaboradores y proveedores de alto impacto en la prestación del servicio, para continuar mejorando la gestión de eventos desde su identificación, análisis y generación de planes encaminados a su disminución.

#### Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Ajustamos los procedimientos establecidos con el objetivo de dar cumplimiento a las exigencias normativas de EPS e IPS y ampliamos el alcance para las revisiones en listas vinculantes a colaboradores, aliados y convenios.

#### Seguridad de la información y protección de datos personales

- Definimos y documentamos el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información, implementando el flujo para su operación en la herramienta establecida por Compensar, y realizamos acompañamiento a diferentes iniciativas organizacionales analizando requerimientos de seguridad de la información e identificando sus riesgos.
- Revisamos los requerimientos de seguridad para la inscripción de las bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y depuramos el perfilamiento en los diferentes aplicativos.
- Revisamos y definimos procedimientos operativos, ajustando y actualizando los textos de autorización de protección de datos personales para Caja y EPS.
- En continuidad de negocio, realizamos actualización del análisis de impacto al negocio y de los planes de continuidad de

los procesos y ejecutamos ejercicios de escritorio, lo que dio como resultado ajustes a la formulación estratégica planteada.

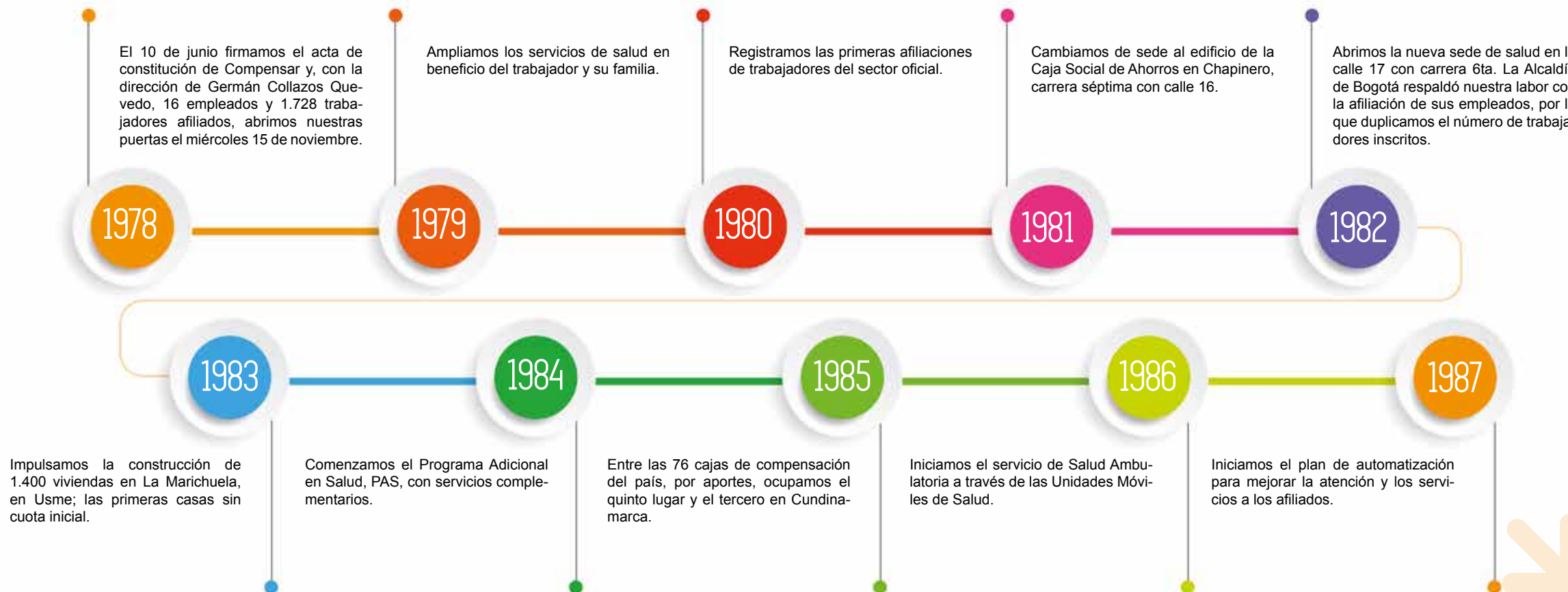
#### Riesgo Financiero

- Consolidamos la medición de Riesgo de Liquidez en la Unidad Financiera y en la EPS, tanto en situación normal como en escenarios de stress, y complementamos esta gestión con el monitoreo al desempeño del modelo de medición (back testing).
- En Riesgo de Mercado, medimos y emitimos alertas sobre el nivel de exposición al riesgo de concentración por emisor, al cumplimiento de cupos y al valor en riesgo (VaR). Además, monitoreamos la participación por sector, por emisión y calificación de riesgo, de los títulos del portafolio de inversiones y de los bancos. De otro lado, realizamos la actualización de los cupos según el modelo CAMEL, para los fondos administrados por las fiduciarias, las comisionistas y para las entidades financieras.





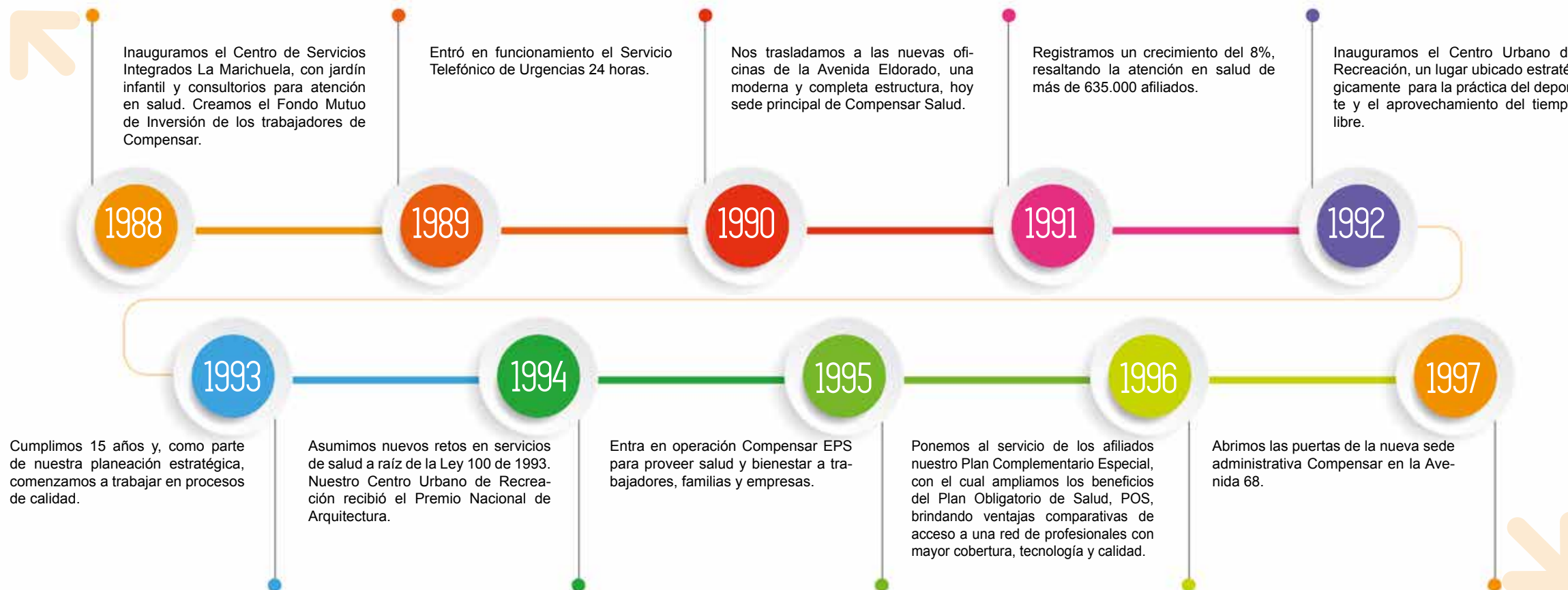
# Nuestra historia







## Nuestra historia





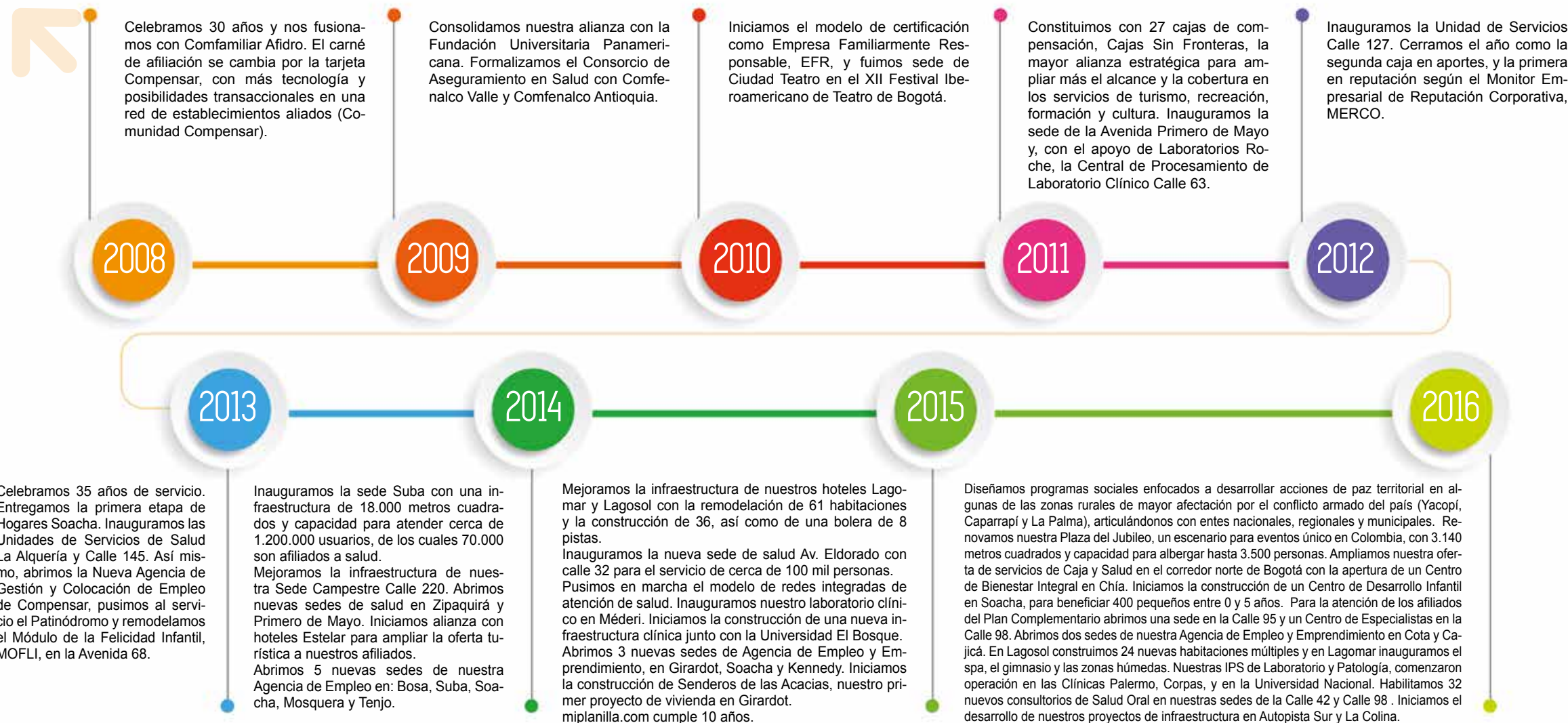
## Nuestra historia







## Nuestra historia





## Grupos de interés



Los grupos de interés priorizados no se han modificado con respecto al ejercicio de materialidad realizado con el equipo directivo en el 2014. Cabe recordar que este ejercicio consideró una validación de los temas materiales con cada uno de los públicos de interés mediante la metodología de grupos de discusión y enfoque. Sin embargo, es importante indicar que en 2016 se realizó cierre a la planeación estratégica 2012-2016 y en la actualidad se está estructurando una nueva, con el horizonte 2017-2021, a partir de la cual se analizarán los grupos de interés, para establecer si se mantienen o redefinen, al igual que los mecanismos y canales de relacionamiento con cada una de las partes interesadas.

Durante el 2016 no se presentaron situaciones ni problemas significativos a raíz de la participación de los grupos de interés y su interacción con la organización.

Los grupos de interés priorizados, de acuerdo con el ejercicio de materialidad realizado con el equipo directivo en el 2014 y que aún siguen vigentes son:

### Gobierno

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

### Organismos de control

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

### Consejo Directivo

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







## Grupos de interés



### Comunidad

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

- **Usuarios:** personas naturales o jurídicas que utilizan nuestras instalaciones, servicios o programas.
- **Clientes:** personas o empresas que de manera voluntaria demandan nuestros servicios y tienen la opción de escoger entre las ofertas que les brinda el mercado. Atendemos al cliente en todas sus dimensiones y centramos nuestros esfuerzos en conocer sus expectativas, y en la adecuación, prestación y satisfacción de los servicios con una importante gestión de relacionamiento. El cliente es nuestra razón de ser y por ello uno de nuestros valores fundamentales es el servicio.

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

### Colaboradores

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

### Proveedores

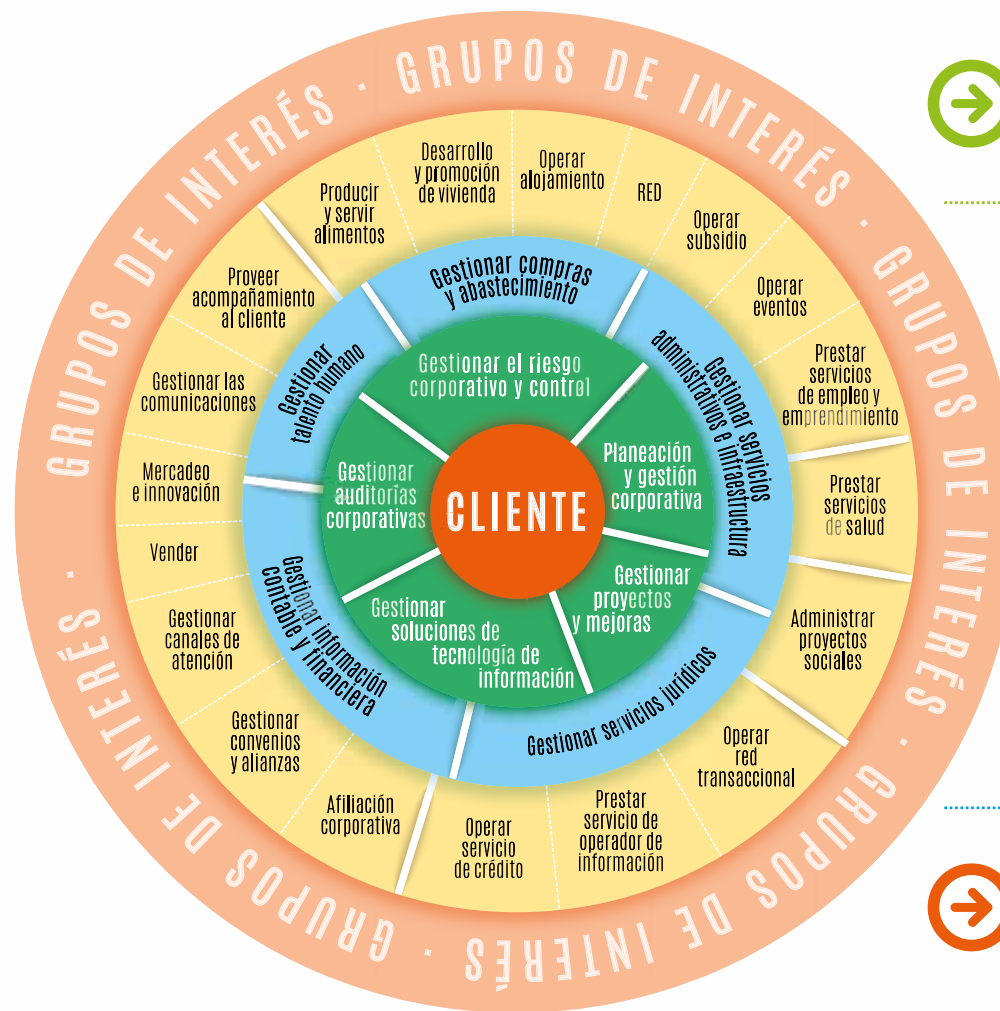
Personas naturales o jurídicas que nos proveen productos o servicios.





# Modelo de Procesos

Somos un equipo de más de 8.206 colaboradores que trabaja de forma articulada para lograr una operación sostenible y equilibrada, modificando esquemas jerárquicos, por eso nuestro modelo de procesos está conformado por diferentes anillos:



## Anillo verde

Procesos de planeación y gestión.



## Anillo amarillo

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



## Anillo azul

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



## Anillo interior y exterior

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





Somos constructores



porque cada una de nuestras sedes y escenarios están diseñados pensando en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, por ello, desde una filosofía de equidad e inclusión, contamos con espacios excepcionales, que mantienen un equilibrio perfecto entre lo natural y lo urbano, en donde todos son bienvenidos.

En nuestras sedes que son verdaderos íconos arquitectónicos, prestamos desde servicios especializados en salud hasta servicios para el entretenimiento familiar, el descanso y la diversión.

Bogotá y sus municipios aledaños son nuestra zona de mayor influencia, sin embargo, llegamos con impacto social a otras poblaciones vulnerables en la Zona Andina, los Llanos Orientales y el Magdalena Medio, a través de diversos programas y proyectos.

## Sedes



Sede Campestre Calle 220







## Sedes

Sede Calle 26



Durante el 2016 nuestras sedes registraron más de **33.000.000** de visitas, con un incremento del **10.4%** respecto al año anterior.

Las sedes más frecuentadas fueron la Calle 26 con cerca de 4.000.000 de ingresos, el Centro de Desarrollo Empresarial Av. 68 con más de 3.000.000, Suba con cerca de 2.700.000, Calle 94 con más de 1.700.000 y Primero de Mayo y Kennedy, que sumadas registraron cerca de 3.600.000 visitas.







## Sedes

### Sede principal Avenida 68

18.5 hectáreas de zonas verdes en el corazón de Bogotá y una arquitectura urbana de avanzada se complementan perfectamente en nuestra Sede Administrativa, ubicada en la Avenida 68 No. 49A-47. Allí confluyen personas de diferentes géneros, gustos, afinidades e intereses, que mediante la gestión de trámites administrativos y la realización de diversas actividades de formación y entretenimiento individual y empresarial, derriban las barreras de los niveles socioeconómicos y se unen en una sola intención: obtener bienestar integral.







## Sedes

### Otras sedes:



CALLE 94



AV. PRIMERO DE MAYO



KENNEDY



CALLE 26



CALLE 42



CALLE 127



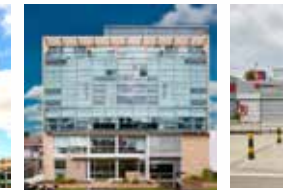
CALLE 145



SUBA



AV. EL DORADO CARRERA 32



CALLE 98



CALLE 95



CHÍA



FACATATIVÁ



ZIPAQUIRÁ



CENTRAL DE PROCESAMIENTO  
LABORATORIO  
CLÍNICO CALLE 63



SEDE PRINCIPAL AGENCIA DE  
EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO  
CALLE 69



UNIPANAMERICANA



CAJICÁ



CALLE 220



HOTEL LAGOSOL



HOTEL LAGOMAR



SEDE ADMINISTRATIVA  
SALUD CALLE 72





## Sedes

### Nuestras Sedes y Proyectos de Vivienda



#### Sedes Prestadoras de Servicios de Salud



- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Calle 26             | 15. Cra. 30                  |
| 2. Calle 42             | 16. Kennedy                  |
| 3. Calle 67             | 17. Kennedy II               |
| 4. Calle 127            | 18. Kennedy III              |
| 5. Calle 94             | 19. Soacha                   |
| 6. Calle 134            | 20. Calle 145                |
| 7. Calle 103            | 21. Calle 53                 |
| 8. Calle 80             | 22. Calle 125                |
| 9. Fontibón             | 23. Zipaquirá                |
| 10. Suba                | 24. Chía                     |
| 11. Calle 13            | 25. Facatativá               |
| 12. Alamos              | 26. Avenida Eldorado Cra. 32 |
| 13. Avenida 1º. de Mayo | 27. Calle 95                 |
| 14. Ciudad Bolívar      | 28. Calle 98                 |

#### Sedes Urbanas



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

#### Sedes Campestres



1. Calle 220
2. Cajicá

#### Sedes Turísticas



1. Lagosol
2. Lagomar
3. Lajitas

#### Sedes Agencia de Empleo



1. Quinta Camacho
2. Suba
3. Cota
4. Mosquera
5. Soacha
6. Boja
7. Cajicá

#### Proyectos de Vivienda



1. San Jerónimo de Yuste
2. Zuame Casas
3. El Porvenir
4. Villa Candelaria
5. San Andrés
6. Altamira
7. Hogares Soacha
8. Zuame
9. Montsarrojo
10. Senderos de las Acacias
11. Marconi
12. Arboleda de Chicla





# Frentes estratégicos

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



3



# NUESTRO INFORME





## Ciclos de negocio



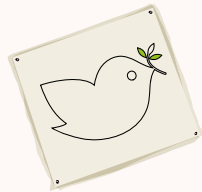
Los cimientos que edifican la paz que soñamos, se materializan con más oportunidades de progreso y bienestar para todos, sólidas bases que se gestan día a día en Compensar a través de nuestros 4 frentes estratégicos: Bienestar, Salud, Financiero y Proyectos Sociales, respaldados por los ciclos y procesos que soportan su operación.





## A filiación Corporativa

Somos constructores  
de  
paz



porque sumamos los esfuerzos de miles de empresarios, trabajadores dependientes, independientes, pensionados y contratistas, quienes con sus aportes contribuyen a una sociedad más equitativa e incluyente.



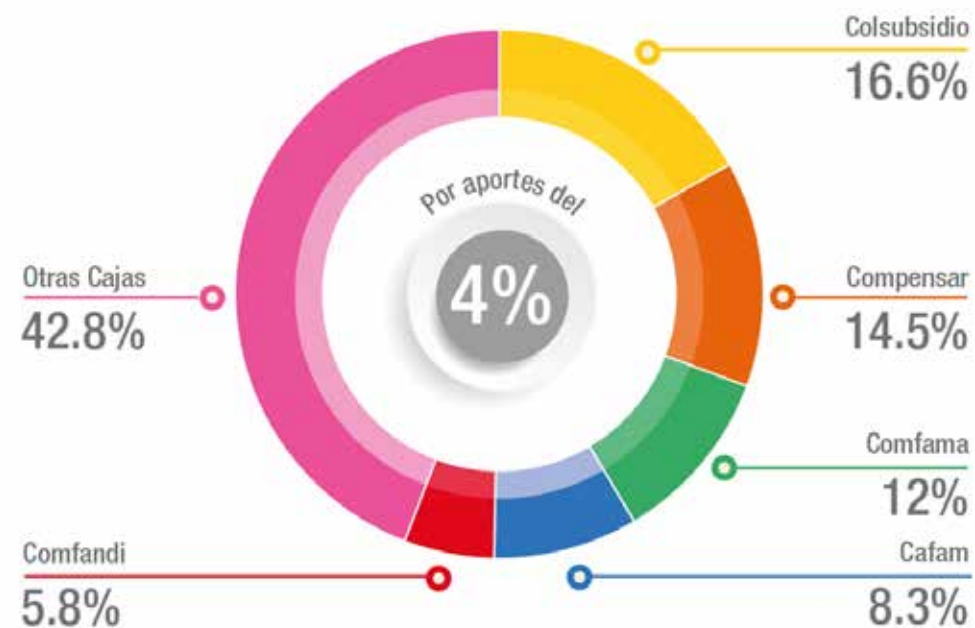


## Afiliación Corporativa

A través de Afiliación Corporativa acercamos a los colombianos soluciones de bienestar integral que se traducen en mejoramiento de su calidad de vida y en productividad empresarial, fortaleciendo la construcción de tejido social.



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





## Afiliación Corporativa

**NUEVOS AFILIADOS**  
a Compensar en 2016



  
**7.413**  
Nuevas empresas afiliadas

  
**192.383**  
Total nueva población afiliada  
TRABAJADORES Y BENEFICIARIOS



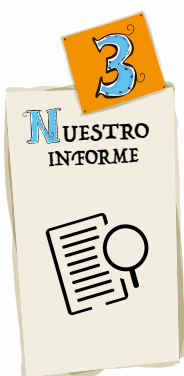
  
**76.174**  
TRABAJADORES DEPENDIENTES

De los cuales **2.395**  
son trabajadores del servicio doméstico,  
con **3.150** personas a cargo.

  
**10.627**  
TRABAJADORES INDEPENDIENTES

  
**3.262**  
PENSIONADOS

  
**102.320**  
Total personas a cargo  
nuevos afiliados



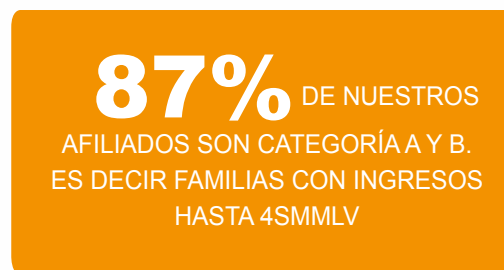
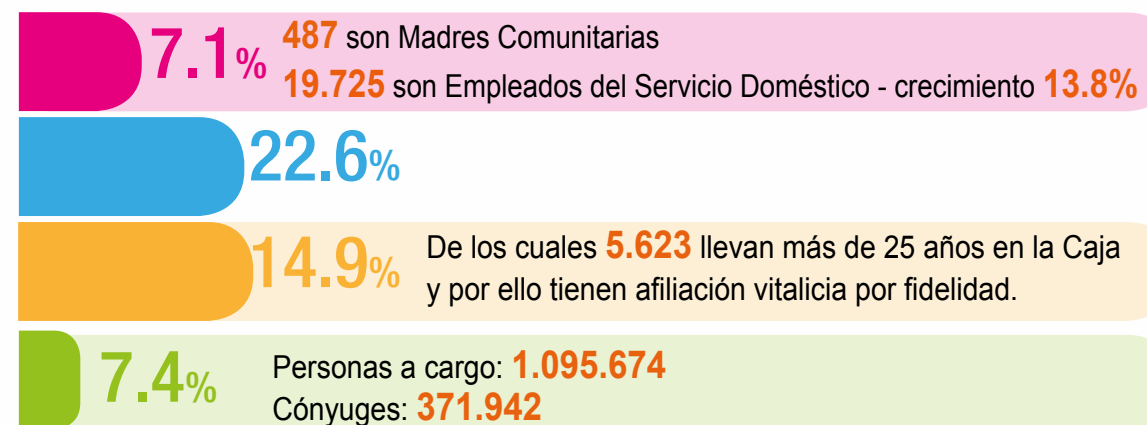




## Afiliación Corporativa



### CRECIMIENTO



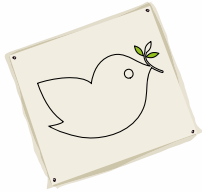


Frente

BIENESTAR



## Somos constructores de paz



porque trabajamos para que miles de personas mejoren su calidad de vida a través de nuestros servicios de vivienda, subsidios, recreación, educación, deporte, cultura, turismo, eventos, alimentos, empleo y emprendimiento.

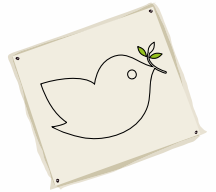






## Subsidio

Somos constructores  
de paz



porque hacemos realidad la filosofía de compensación del Sistema de Protección Social, aportando a la construcción de una sociedad cada vez más justa, equitativa e incluyente en donde las personas de menores ingresos tengan acceso a servicios de bienestar del más alto nivel, mejorando su calidad de vida.





## Subsidio

Administramos los aportes de seguridad social que hacen los empleadores colombianos y los redistribuimos entre los trabajadores de medianos y bajos ingresos, a través de diferentes modalidades de subsidio que alivian sus cargas económicas y les dan la posibilidad de acceder a más y mejores oportunidades.







## Subsidio



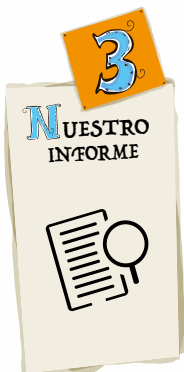
Total Subsidios:  
**7.286.316**

Monto entregado:  
CERCA DE  
**\$564.000**  
MILLONES  
CRECIMIENTO

42%



Personas beneficiadas:  
**951.790**



Subsidio de Vivienda

CERCA DE  
**\$310.506**  
MILLONES  
CRECIMIENTO

68%

**18.804**  
CUOTAS ENTREGADAS A IGUAL  
NÚMERO DE FAMILIAS



Subsidio Monetario

MÁS DE  
**\$194.250**  
MILLONES  
CRECIMIENTO

10%

**6.896.230**  
CUOTAS ENTREGADAS A **561.722**  
BENEFICIARIOS



Subsidio Educativo

CERCA DE  
**\$14.072**  
MILLONES  
CRECIMIENTO

14%

**351.706**  
CUOTAS ENTREGADAS A **351.688**  
BENEFICIARIOS



Subsidio de Desempleo

MÁS DE  
**\$44.100**  
MILLONES  
CRECIMIENTO

226%

**19.417**  
BENEFICIARIOS



Amparo de Vida

CERCA DE  
**\$1.038**  
MILLONES

**159**  
CUOTAS ENTREGADAS A IGUAL  
NÚMERO DE FAMILIAS





## Subsidio

### Otros logros significativos:

- Realizamos la primera convocatoria para la asignación de subsidios en el marco del Programa Proyectos Integrales, con la asignación de 2.200 subsidios.
- Efectuamos la liquidación de la cuota monetaria a la Caja de Compensación Familiar Comfasucre, de acuerdo a convenio suscrito con dicha entidad; liquidando un promedio de 38.014 cuotas por mes, por valor de \$1.220.242.044 en promedio.
- Organizamos la primera versión de la Feria Escolar, con la participación, entre otros, de proveedores del sector de San Victorino, ofreciendo un catálogo de productos con marcas reconocidas y a precios bajos.



### FERIA ESCOLAR

Asistentes:  
**6.339**

Transacciones por valor de:  
**\$ 111.354.892**

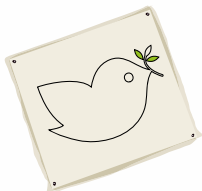
Transacciones con  
subsidio educativo:  
**1.996**  
POR UN VALOR DE  
**\$ 77.721.872**





# Vivienda

Somos constructores  
de paz



porque más allá de construir un lugar para vivir, fortalecemos el liderazgo, la autonomía y la colaboración de las comunidades a las que impactamos a través de nuestros proyectos de vivienda, para que asuman un papel activo y protagónico de cara a la transformación colectiva.







## Vivienda

Sabemos que cumplir el sueño de adquirir vivienda propia es la llave maestra del bienestar para los colombianos, en particular para aquellos de menores ingresos y mayores condiciones de vulnerabilidad. Por eso, los asesoramos integralmente en todo el proceso de solicitud del crédito, el ahorro programado y la selección de un proyecto de vivienda acorde a sus necesidades, para que así la posibilidad de tener vivienda propia deje de ser un sueño y se convierta en una realidad.







## Vivienda



### 3.661

familias abrieron las puertas de su casa propia en nuestros proyectos Hogares Soacha, Torres de Zuame, Montearroyo y Senderos de las Acacias

CRECIMIENTO

3%

### 4.128

familias separaron su vivienda, dando así el primer paso para cumplir el sueño de tener casa propia.

CRECIMIENTO

20%

### 1.506

personas se beneficiaron con descuentos en compra de vivienda de mayor rango a través de nuestras alianzas estratégicas, lo que les representó ahorros por

### \$ 1.796

MILLONES

De igual manera, el número de convenios comerciales tuvo un

CRECIMIENTO DEL

67%

cerrando el año con **25.**

### 18.804

Familias se beneficiaron con subsidios para vivienda de interés social por cerca de

### \$ 310.506

MILLONES



## Vivienda



### Otros logros significativos:

- Realizamos el lanzamiento de Compraarrenda, programa de arrendamiento social que brinda a nuestros afiliados una opción diferente al crédito y al ahorro para financiar su vivienda nueva o usada, a través del pago de un canon mensual de arrendamiento, parte del cual se abona a su cuota inicial, de tal manera que en un plazo máximo de 3 años, el inmueble pueda ser escriturado a su nombre. Se realizó implementación del piloto inicial con 34 inmuebles en el Proyecto San Jerónimo de Yuste, de la localidad San Cristóbal Sur.
- Pusimos a la venta 3.597 unidades de vivienda a través de nuestros nuevos proyectos Arboleda de Chicalá, en Silvania, y Torres de San Pedro, en Ubaté, sumados al desarrollo de proyectos vigentes, entre ellos, Hogares Soacha, Montearroyo (Zipaquirá), y Senderos de las Acacias (Girardot).

### Gracias a nuestro Programa de Asesoría Integral de Vivienda:



**3.007**

FAMILIAS INICIARON SU AHORRO PROGRAMADO

CRECIMIENTO

42%



**18.804**

RECIBIERON SUBSIDIOS DE VIVIENDA

CRECIMIENTO

23%



**585**

recibieron aprobación de su crédito hipotecario, POR MÁS DE

**\$ 24.684 MILLONES**





## Vivienda



- Nuestros programas de Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento Habitacional, beneficiaron a 168 familias.
- Consolidamos nuestra oferta de vivienda para todos los afiliados con 72 proyectos (propios y en convenio), Vivienda de Interés Social - VIS y de mayor rango.
- A principios del año realizamos el lanzamiento en Girardot de la segunda etapa de Senderos de las Acacias, el único proyecto de interés prioritario y social en la zona con casas de 2 pisos; 585 soluciones habitacionales ubicadas dentro del casco urbano de la ciudad y cerca de la mayor zona de expansión comercial del sector, para beneficiar más de 2.300 personas con un alcance en la comunidad aledaña que se traduce en adecuación de vías, parques y zonas verdes. Así mismo, en esta expansión por el departamento de Cundinamarca, realizamos dos lanzamientos más: Arboleda de Chicalá en Silvania, proyecto VIS con un diseño bioclimático, arquitectura

sostenible y una reserva forestal que rodea la construcción de 288 apartamentos y Torres de San Pedro en Ubaté, que en un acogedor entorno natural, alberga 100 familias.



- Iniciamos la construcción de un Centro de Desarrollo Infantil en Soacha, con un área de 2.796 m2 y espacios pedagógicos completamente dotados para las diferentes etapas (desde sala cuna, hasta jardín), áreas administrativas y enfermería, entre otros. Allí brindaremos un modelo de atención integral basado en: salud, nutrición, educación, familia y comunidad, para beneficiar a 400 pequeños entre 0 y 5 años, residentes del municipio, caracterizado por el alto crecimiento demográfico y un fuerte proceso migratorio, lo que ha generado distintas problemáticas sociales.



## Vivienda

- Firmamos el convenio “Proyectos Integrales”, una iniciativa entre Compensar, Cafam y Colsubsidio, con el apoyo de la Vicepresidencia de la República, el Ministerio de Vivienda y Asocajas, para contribuir a la disminución del déficit habitacional que existe en algunas regiones del país, diferentes a Bogotá. En el 2016 realizamos la primera convocatoria con aprobación de 5.000 subsidios que serán asignados en los proyectos de vivienda de interés social, desarrollados con las cajas Comfacesar, Comfandi y Cajasan.



### Feria de Vivienda

Con el firme propósito de que cada día más familias puedan disfrutar la tranquilidad de vivir en techo propio, anualmente realizamos una Feria de Vivienda, donde diferentes constructoras exponen en nuestra Sede Av.68, un amplio portafolio de proyectos, entre casas y apartamentos, ubicados en diversas zonas de la capital, municipios de Cundinamarca y otras ciudades del país.

Este es el balance de la versión número 15 de dicho evento ferial, el más grande en su categoría:

Asistentes:  
**14.115**

**735**

familias adquirieron casa

**1.350**

familias solicitaron subsidio de vivienda

**152**

personas iniciaron su ahorro programado en nuestra Cooperativa Unimos

**\$1.500**  
millonesadjudicados en **75** créditos hipotecarios**27**expositores comercializaron sus proyectos y tuvieron ventas por **\$13.860** millones.





## Vivienda

### Desarrollo Social Comunitario



Trascendiendo la entrega del inmueble y las exigencias legales, implementamos en los sectores a los que impactamos con nuestros proyectos de vivienda, un Modelo de Desarrollo Social Comunitario por medio del cual las familias propietarias y residentes junto con la comunidad aledaña, trabajan en equipo para fortalecer los procesos de convivencia ciudadana y desarrollo personal, familiar y social.







## Vivienda

### Desarrollo Social Comunitario



Este programa, que hace de Vivienda Compensar un megaproyecto socialmente responsable, cerró el año con los siguientes resultados:

- Construcción de indicadores y medición de líneas base en cada proyecto, para evaluar el impacto en el desarrollo social y económico de las familias beneficiadas y de las acciones implementadas.
- Diseño e implementación de nuevas herramientas pedagógicas, masivas e intergeneracionales.
- Posicionamiento de Vivienda Compensar en el municipio de Soacha, como aliado estratégico de progreso y bienestar para la zona. Como muestra de ello, participamos en la construcción del plan de desarrollo y establecimos uno de sus ejes: Convivencia en propiedad horizontal. Así mismo, diseñamos y realizamos actividades transversales tales como vacaciones recreativas, capacitación en propiedad

horizontal y seguridad, con los megaproyectos de vivienda en Soacha.

- Definimos y consolidamos esquemas de intervención para los programas Madres Comunitarias, Construcción en Sitio Propio, Caja de Vivienda Popular y apoyo al personal de obra, beneficiando aproximadamente a 250 familias a través de la construcción y el mejoramiento de su espacio habitacional.
- Aprovechamiento y consolidación de redes institucionales y extensión de servicios sociales a las comunidades, a través del trabajo integrado con 23 instituciones, permitiendo incrementar la oferta de programas sociales dirigidos a las comunidades residentes en los proyectos de vivienda de Compensar.
- Recibimos de la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS – México, certificado de mérito a la práctica: “Modelo

de Desarrollo Social de Vivienda, abriendo las puertas a la construcción de la comunidad”, un reconocimiento al trabajo realizado con las comunidades en las que participamos y a nuestro compromiso con la prosperidad colectiva.

**21.000**  
actividades realizadas  
en beneficio de la comunidad

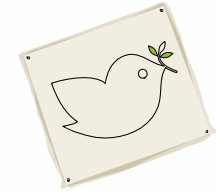






## Recreación, Educación y Deporte

Somos constructores  
de  
paz



porque promovemos la formación en valores y el crecimiento integral de los trabajadores y sus familias en todas sus dimensiones, mediante experiencias recreativas, deportivas, educativas y culturales, como herramientas de transformación social.







## Recreación, Educación y Deporte

Generamos ambientes de esparcimiento familiar y empresarial a través de un amplio portafolio de actividades que permiten el desarrollo de competencias, el sano esparcimiento y el aprovechamiento del tiempo libre, fomentando la convivencia, la salud y el bienestar.







## Recreación, Educación y Deporte



Total usos:  
**8.789.800**  
CRECIMIENTO **14%**

Total personas atendidas:  
**4.342.146**



Recreación y Cultura	
<b>2.157.892</b>	USOS
<b>1.662.171</b>	PERSONAS
<b>ACTIVIDADES RECREATIVAS:</b>	
1.199.972	1.164.002
USOS	PERSONAS
<b>BIBLIOTECA:</b>	
880.940	468.655
USOS	PERSONAS
<b>CULTURA:</b>	
33.316	21.194
USOS	PERSONAS
<b>PERSONA MAYOR:</b>	
43.664	8.320
USOS	PERSONAS

Educación	
<b>1.581.840</b>	USOS
<b>272.694</b>	PERSONAS
<b>DESARROLLO PERSONAL Y FAMILIAR:</b>	
1.337.950	222.146
USOS	PERSONAS
<b>FONIÑEZ:</b>	
243.060	49.718
USOS	PERSONAS
<b>LEY 115:</b>	
830	830
USOS	PERSONAS

Deporte	
<b>5.050.068</b>	USOS
<b>2.407.281</b>	PERSONAS
<b>ACONDICIONAMIENTO FÍSICO:</b>	
1.272.417	688.034
USOS	PERSONAS
<b>TERRESTRES:</b>	
1.769.187	902.356
USOS	PERSONAS
<b>ACUÁTICOS:</b>	
1.539.542	688.135
USOS	PERSONAS
<b>MOTRICIDAD:</b>	
468.922	128.756
USOS	PERSONAS



## Recreación, Educación y Deporte

### Logros más significativos:

- Alcanzamos una calificación de 85.7 en la medición de la apropiación de valores realizada a quienes participaron en nuestros diferentes programas de Recreación, Educación y Deporte, superando la calificación anterior, lo cual evidencia el fortalecimiento de nuestro modelo pedagógico.
- Continuamos posicionándonos como aliados estratégicos de las entidades públicas e instituciones sociales y educativas de Bogotá y Cundinamarca, en la prestación de servicios pedagógicos y procesos formativos estructurados como soporte al fortalecimiento académico en valores para la paz y la convivencia.
- Subsidiarnos total o parcialmente servicios de recreación, educación y deporte, para las poblaciones de menores ingresos, a través de programas sociales ta-

les como: “Compensar para Todos” que benefició a 20.219 personas; “60 + Vital” en el que participaron 3.531 adultos mayores; “Redes” al que asistieron 541 personas en condición de discapacidad, y “servicio doméstico” que benefició a 10.390 empleados del servicio doméstico y sus familias, quienes disfrutaron de 19.485 actividades pagando solo \$2.000 por cada una de ellas.







## Recreación, Educación y Deporte

- Inauguramos en abril un Centro de Bienestar Integral en Chía, como resultado del compromiso con nuestros afiliados y el deseo de acercarnos cada vez más para facilitarles el acceso a nuestros servicios. Dicho espacio que ofrece diversos programas para toda la familia entre los que se destacan: actividad física, cursos de baile y manualidades, hace parte de la amplia oferta de servicios de Caja y Salud que hemos venido consolidando en los municipios del corredor norte de Bogotá, una de las zonas de mayor crecimiento y desarrollo económico de la capital.



En pocos meses de operaciones este escenario se ha convertido no solo en un referente de bienestar para el municipio de Chía y sus alrededores, sino también en un centro de información y realización de trámites de los servicios de la Caja, como lo demuestran las siguientes cifras:

Servicio	Usos
ADULTO MAYOR	912
PROGRAMA EJERCICIO Y SALUD	8.504
ESCUELA DE CAPACITACIÓN	2.098
ESCUELA DE BAILE	3.040
TÉCNICAS CORPORALES	108
<b>TOTAL USOS CBI CHÍA</b>	<b>14.662</b>

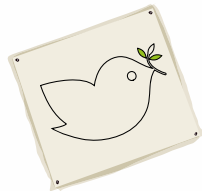




## Línea Recreación y Cultura

Recreación, Educación y Deporte

Somos constructores  
de  
paz



porque a través de actividades recreativas y espacios culturales fomentamos el desarrollo humano, la felicidad y la transformación, propiciando relaciones interpersonales basadas en el respeto, el buen trato y la cooperación.







## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Recreación y Cultura

Mediante experiencias entorno a la música, los deportes de aventura, las actividades lúdicas y los programas de vacaciones recreativas, entre otros, favorecemos el desarrollo de habilidades y destrezas que contribuyen al crecimiento y la formación de personas autónomas y conciliadoras.



Total usos  
**2.157.892**

Personas  
**1.665.171**

**1.898.083**  
USOS EN INSTALACIONES COMPENSAR  
**1.440.366**  
PERSONAS

**259.809**  
USOS EN INSTALACIONES  
DE LAS EMPRESAS  
**224.805**  
PERSONAS



## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Recreación y Cultura

**953.139**



Servicios prestados en las atracciones de entretenimiento familiar en nuestras sedes Av. 68, Cajicá, Calle 220.

**47.572**



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

**221.617**



Servicios prestados en eventos recreativos empresariales y culturales

**8.320**



Personas participaron en las actividades para adultos mayores.

**880.940**



Servicios prestados en bibliotecas y ludotecas.

21.194 personas de diferentes edades disfrutaron de nuestra programación cultural: conferencias, exposiciones, conciertos para la familia (didácticos, recitales y convenios), entre otras actividades gratuitas o subsidiadas, tales como:

CONCIERTOS PARA LA FAMILIA	<b>7.035</b> USOS
ENCUENTROS DE LITERATURA Y ARTES	<b>990</b> USOS
ENCUENTRO DE GUITARRA	<b>1.218</b> USOS
ESPECTÁCULOS DE OFERTA EN LA CIUDAD	<b>1.717</b> PERSONAS







## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Recreación y Cultura

Como una muestra más de la importancia y el respeto que Compensar tiene por nuestros adultos mayores, desarrollamos diferentes programas para dicha población y abrimos espacios de participación, reconociéndolos como actores vitales de nuestra sociedad. En este sentido:

- Participamos en mesas interinstitucionales por los derechos de las personas mayores y brindamos apoyo en la coordinación del Evento “I Foro por la Vejez y el Envejecimiento Activo: una mirada a modelos de atención y experiencias de trabajo en red en el contexto actual”, en el que participaron 150 personas de organizaciones sociales, entidades públicas y adultos mayores.
- Acogimos a 8.320 personas en nuestro Programa Persona Mayor, con actividades en diferentes espacios, entre las que se destacan:

Sede/Actividades	Personas
CENTRO URBANO DE RECREACIÓN	2.915
SUBA – CARRERA 90	538
CHÍA – CENTRO DE BIENESTAR INTEGRAL	76
60 + VITAL (CENTRO URBANO DE RECREACIÓN CUR, CALLE 220, CAJICÁ Y HOTELES LAGOMAR Y LAGOSOL)	3.531
OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EN DIVERSOS ESCENARIOS	1.260

- Llevamos a cabo las “V Olimpiadas Recreación-Deportivas Persona Mayor IDRD – Compensar 2016”, evento que contó con la asistencia de 2.000 deportistas en diferentes disciplinas, entre ellas: bolos, golfito, pentatlón (balón medicinal, lanzamiento de jabalina adaptada, carrera de 100 mts.), tenis de mesa, mini tejo, ajedrez, dominó, parqués, rana, cachibol y baloncesto adaptado.



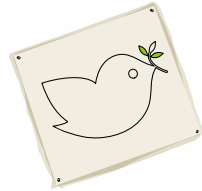




## Línea Educación

Recreación, Educación y Deporte

Somos constructores  
de  
paz



porque complementamos la formación de nuestros afiliados y sus familias con procesos para el desarrollo de actitudes, habilidades y comportamientos que promueven los valores sociales, el crecimiento personal y la convivencia ciudadana.







## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Educación





## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Educación

**102.385**



Personas participaron en nuestra Escuela de Capacitación en cursos, talleres y prácticas libres de: cocina, sistemas, bienestar y armonía, belleza integral, manualidades, confección y patronaje, formación artística y musical.

**21.414**



Asistentes a los talleres de desarrollo personal y familiar de: duelo, pareja y orientación para el retiro laboral y morral de viaje, entre otros.

**79.761**



Niños y jóvenes participaron en el Programa de Desempeño Escolar, a través de talleres de atención y concentración, lectoescritura y lógica matemática, entre otros.

**315**



Beneficiarios del Instituto Educativo Futuro Hoy

**515**



Participantes en el Programa Enlaces que promueve la atención de personas en condición de discapacidad cognitiva y sus familias. Dicho programa es financiado con recursos de los fondos de la Ley 115.

**18.045**



Personas participaron en el Programa de Desarrollo Empresarial Integral – DEI, a través de actividades formativas en competencias transversales, coaching y habilidades gerenciales.



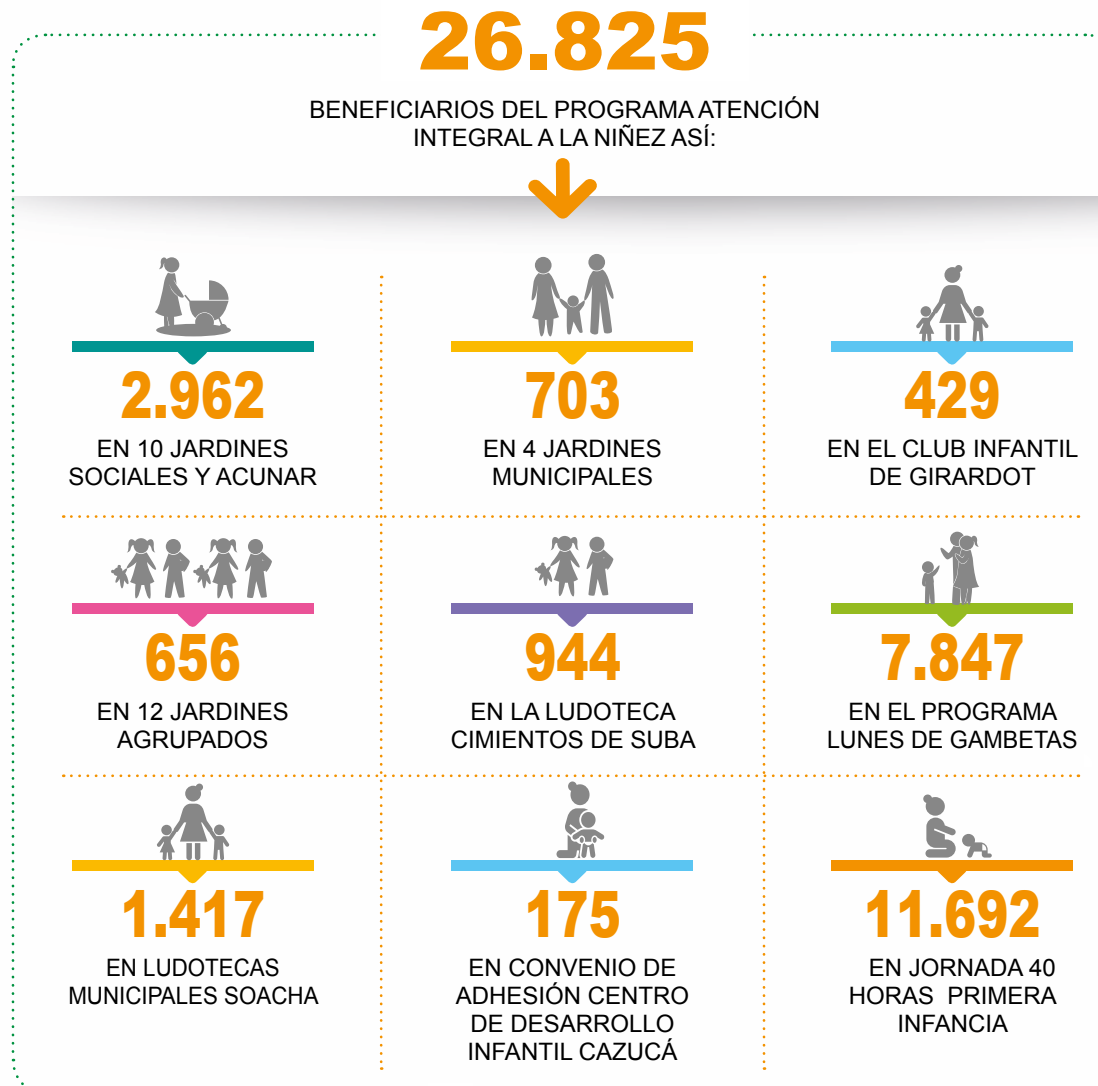




## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Educación

Establecimos como objetivo retador para la operación de los programas de Atención Integral a la Niñez en los Jardines Sociales, Municipales y Agrupados, el posicionarnos como referente en atención integral a la primera infancia en los sectores donde hacemos presencia y en este último año, en la comuna 2 del municipio de Soacha. Por ello, fortalecimos redes articuladas en la implementación de la Ruta Integral de Atención – RIA, mejorando la calidad de vida de las comunidades e incluyendo en los Jardines Sociales a 114 niños en condición de discapacidad.





## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Educación

En los programas de Jornada Escolar Complementaria – JEC desarrollamos acciones pedagógicas por centros de interés en: arte - cultura, deportes y ciencia y tecnología; y para su implementación realizamos un proceso de acercamiento a las necesidades de niños y adolescentes, favoreciendo experiencias y aprendizajes diferenciales en cada uno de los territorios de intervención (Localidad – Colegio - Municipio). Con lo anterior, fortalecimos habilidades, aseguramos la sostenibilidad de aprendizajes y construimos procesos complementarios integrando a las familias para promover su rol de acompañantes, generando reflexiones de su rol como garantes de confianza, seguridad y tejido relacional.



# 22.983

Beneficiarios en los convenios interinstitucionales del Programa Jornada Escolar Complementaria



## 40 horas

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA EN BOGOTÁ Y GIRARDOT, EDUCANDO CON ENERGÍA, DIENTE DE LEÓN, MONUMENTO SONORO, ALIMÉNTATE Y ACTÍVATE.

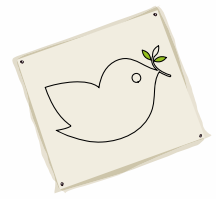




## Línea Deporte

Recreación, Educación y Deporte

Somos constructores



de paz

porque vemos en el deporte una herramienta de cambio social y desarrollo comunitario, por eso ofrecemos un amplio portafolio de actividades con eje transversal en valores y formación para la vida







## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Deporte



Total usos  
**5.050.068**  
 Personas atendidas  
**2.407.281**



**4.863.873**  
 USOS EN INSTALACIONES  
 COMPENSAR  
**2.337.119**  
 PERSONAS  
**186.195**  
 USOS EN INSTALACIONES  
 FUERA DE COMPENSAR  
**70.162**  
 PERSONAS







## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Deporte



**902.356**

personas participaron  
en Deportes Terrestres  
(práctica libre, escuelas,  
torneos y alto rendimiento)



#### Personas

**228.548**



#### Modalidad

Fútbol

**181.464**



Tenis de campo

**16.544**



Squash

**23.825**



Tenis de mesa

**11.187**



Artes marciales

**18.093**



Patinaje

**7.919**



Futsal

**10.449**



Baloncesto

**322.249**



Bolos

**6.077**



Voleibol

**2.974**



Pádel

**58.775**

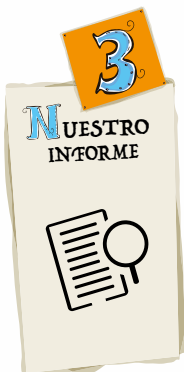


Torneos

**14.252**



Prácticas libres





## Recreación, Educación y Deporte

### Línea Deporte

En el marco del fortalecimiento pedagógico basado en valores para las escuelas deportivas y sus múltiples actividades, avanzamos en el diseño y desarrollo de un portafolio actualizado para diversos programas, al igual que en la conformación de los Comités Pedagógicos en todas las líneas de servicio de Deportes.



**688.135**



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

**1.272.417**



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

**128.756**



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

En lo relacionado con el deporte de alto desempeño, registramos dos importantes logros: obtuvimos el título de Campeones Nacionales de Natación y 7 jugadores del equipo de tenis de Compensar quedaron ranqueados dentro de los 20 mejores a nivel nacional en las categorías infantil, prejuvenil y juvenil.

Adicionalmente, vale destacar que en Compensar además de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Piscinas, somos la primera caja de compensación familiar en certificar sus escenarios para la práctica de natación en sus diversas sedes.

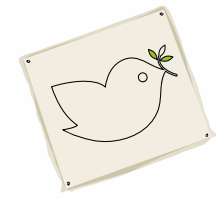






## Alojamiento

Somos constructores  
de paz



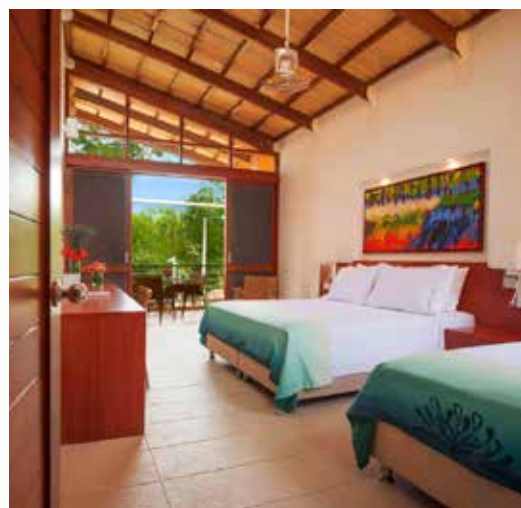
porque ofrecemos a las familias y empresas la posibilidad de disfrutar espacios de descanso y diversión a la altura de sus sueños.







## Alojamiento



Sabemos que el descanso es esencial para un adecuado bienestar, por eso, brindamos diferentes posibilidades de turismo familiar y empresarial, en variados climas y para todos los gustos y presupuestos.



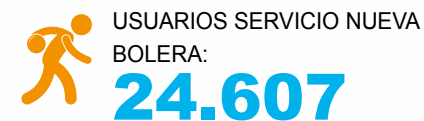
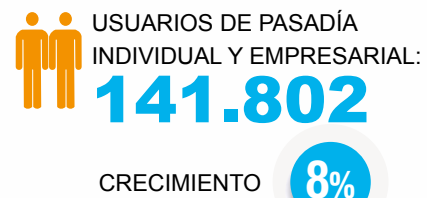
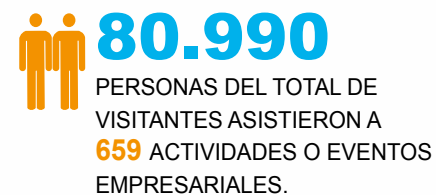




## Alojamiento



CONSOLIDADO HOTELES LAGOMAR (GIRARDOT) Y LAGOSOL (MELGAR)



### Logros más significativos:

- En turismo familiar, el 68% de quienes utilizaron los servicios de nuestros hoteles Lagomar y Lagosol pertenecen a las categorías A y B, es decir, devengan menos de 4 salarios mínimos. En categoría A tuvimos 82.495 visitantes y 36.287 en categoría B, lo cual evidencia el aprovechamiento de este servicio por parte de los trabajadores y familias de menores ingresos.
- Nuestros hoteles obtuvieron una calificación de 86.2 en la medición de satisfacción de cliente, lo que equivale al 98.6% de cumplimiento con respecto a la meta propuesta.
- Pese a factores externos que afectaron la industria hotelera de la región, como el virus del Zika, nuestra ocupación no se vio impactada, lo que demuestra que somos un referente importante del turismo en la zona.





## Alojamiento



- 1.086 personas (83% categorías A y B), visitaron nuestros hoteles aprovechando el plan “Adulto Mayor”, el cual ofreció tarifas especiales para esta población y actividades de integración y entretenimiento, brindándoles la posibilidad de ampliar y fortalecer lazos de amistad.
- Para mejorar la oferta de servicios complementarios en Lagomar, ampliando las alternativas de entretenimiento de nuestros visitantes, abrimos en febrero una bolera con 8 pistas automáticas y en octubre inauguramos el spa, el gimnasio y las zonas húmedas con baño turco, sauna y jacuzzi.
- Construimos 24 nuevas habitaciones en Lagosol, totalmente dotadas y con una infraestructura diferencial y climatizada; 12 de ellas múltiples, con capacidad hasta para 6 personas, atendiendo la sugerencia de nuestros usuarios de contar con espacios para hospedar familias más numerosas.
- Fortalecimos nuestro compromiso con Girardot y el posicionamiento de Compensar en la zona, participando activamente en diferentes eventos regionales tales como la Batalla de Carnavales y el Reinado Nacional del Turismo.
- Mantuvimos nuestras certificaciones Sello Ambiental Colombiano y Sostenibilidad Ambiental, dando continuidad a las acciones enfocadas al ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, disminuyendo la generación de residuos y aumentando el aprovechamiento de los mismos. Adicionalmente, realizamos capacitaciones y actividades recreativas de educación ambiental a colaboradores, huéspedes y proveedores.
- Beneficiamos a más de 12.461 personas (70% categorías A y B) con “Planear es Ahorrar”, estrategia que busca incrementar el número de visitantes a nuestro hoteles ofreciendo tarifas especiales por compras anticipadas.
- Mediante acciones tales como “Días de Turismo” y “Lunetízate”, abrimos espacios presenciales y virtuales para facilitar el acceso al descanso y la diversión de las familias, beneficiando a 5.501 personas (68% categorías A y B) y a 451 (72% categorías A y B), respectivamente.
- A través de la alianza Compensar – Estelar, más de 700 personas recibieron descuentos especiales en las tarifas de los hoteles de dicha cadena.

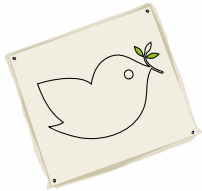






# Alimentos

Somos constructores



de paz

porque alimentamos la esperanza de miles de personas, nutriendo su mente, cuerpo y espíritu y llenándolos de salud, vigor y bienestar integral.





## Alimentos

La responsabilidad, dedicación y calidad son los ingredientes claves de nuestro servicio de alimentos, los cuales disponemos en todo momento para llevar lo mejor a la mesa de nuestros públicos: empresarial, individual, estudiantes de los Comedores Escolares y niños de los Jardines Sociales que administramos.

Nuestra planta procesadora de alimentos tiene una capacidad superior a

**20.000**  
RACIONES DIARIAS

Total de raciones producidas y servidas en 2016:

**28.391.611**



EN COMEDORES ESCOLARES:

**21.070.270**



EN JARDINES SOCIALES:

**665.359**



A USUARIOS INDIVIDUALES:

**1.472.291**



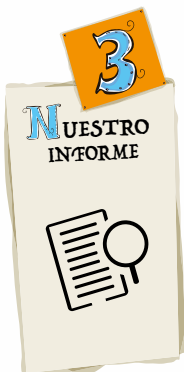
EN EVENTOS EMPRESARIALES:

**1.855.700**



EN OPERACIÓN DIRECTA  
(AUTOSERVICIOS, CAFÉS DE PASO Y RESTAURANTES  
A LA CARTA EN SEDES COMPENSAR):

**3.327.991**







## Alimentos



### Logros más significativos:

La estrategia de 2016 estuvo orientada a mantener la sostenibilidad del negocio a través de la eficiencia en términos operativos y de compras, nuevas opciones de negocio, la satisfacción de clientes y el aumento en la oferta saludable, trabajando en redes articuladas que nos permitieron alcanzar, entre otros, los siguientes resultados:

- Nuestro Centro de Procesamiento de Alimentos – CPA, alcanzó una producción en cocina caliente de 5.502.435 unidades y en panadería de 2.078.616, para un total de 7.581.051, aplicando siempre las buenas prácticas de manufactura y control de puntos críticos en la producción.
- Los ingresos por venta de alimentos fueron de \$93.826.095.085, un 5.9% más que el año anterior.
- Recibimos 221 reconocimientos por parte de clientes en los servicios de venta individual y empresarial.



- Desarrollamos nuevos productos en la línea saludable, así como diferentes platos a la carta para el menú vegetariano y de eventos empresariales y sociales.
- Recibimos por parte del INVIMA renovación de la certificación HACCP para el Centro de Procesamiento de Alimentos, en todas las líneas de producción. Además, la certificación ISO 9001-2008 continuó vigente.





## Alimentos



- Alcanzamos el 100% en la meta de calificación como operador del Convenio de Comedores Escolares con una meta del 94% evaluada por parte de la Interventoría del Programa de Alimentación Escolar (PAE).
- Generamos 1.084 empleos directos y 800 indirectos.
- Realizamos compras institucionales de insumos para alimentos por valor de \$61.560.040.604 alcanzando ahorros hasta por \$627.736.197 gracias a economías de escala. Además, trabajamos con proveedores de economía local para el suministro en 30 de los 79 comedores escolares y nuestras sedes, a quienes les compramos más de \$2.680 millones.
- Operamos para el Programa de Alimentación Escolar de la Secretaría de Educación Distrital, 79 Comedores Escolares en

las 20 localidades de Bogotá y 13 rurales en la localidad de Sumapaz, alcanzando 178 operaciones en las modalidades de comida en sitio y comida caliente transportada, con más de 136.000 servicios diarios para niñas, niños y adolescentes.

- Llegamos en la modalidad de Comida Caliente Transportada, a 86 sedes de los colegios distritales, con 1.581.578 servicios entregados.

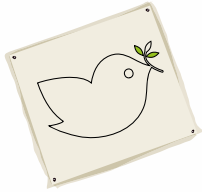




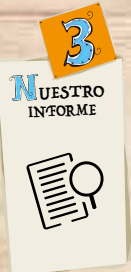


## Eventos

Somos constructores  
de  
paz



porque impulsamos los objetivos de negocio, relacionamiento y alineación estratégica de las empresas a través de la operación de eventos de diferentes formatos y tamaños. Así mismo, ofrecemos el servicio de eventos sociales para que sin importar sus ingresos, todas las familias tengan la posibilidad de convertir sus celebraciones especiales en momentos inolvidables.





## Eventos

Articulamos, a través de diferentes servicios el ámbito empresarial, laboral y social; mediante la asesoría, conceptualización, coordinación, montaje y operación de eventos, apalancando objetivos de impacto para las compañías y potenciando el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores.



Teniendo en cuenta que por diversos factores económicos el 2016 no registró un panorama favorable en el país para el sector de eventos, las cifras obtenidas por Compensar en este servicio no presentaron la tendencia de crecimiento de años anteriores, incumpliendo la meta de ingresos prevista. Sin embargo, la confianza de los clientes y el posicionamiento como un aliado de valor, hizo que nuestros resultados estuvieran por encima de los promedios obtenidos en el sector.

Total eventos realizados  
(EMPRESARIALES + SOCIALES):

**7.462**  
CON  
**1.243.313**  
ASISTENTES



**7.262**

EVENTOS EMPRESARIALES CON  
**1.231.240** ASISTENTES, EL **55.8%**  
DE ELLOS FUERON REALIZADOS POR  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.



**200**

EVENTOS SOCIALES CON LA  
PARTICIPACIÓN DE **12.073** PERSONAS  
**44.4%** REALIZADOS POR AFILIADOS DE  
CATEGORÍA A (QUIENES GANAN HASTA 2  
SMMLV) Y **21%** DE CATEGORÍA B  
(QUIENES GANAN HASTA 4 SMMLV).







## Eventos

### Logros más significativos:

- Realizamos 13 eventos internacionales con más de 6.900 participantes. Entre los más representativos se encuentran la Convención Internacional de Pinturas, el Encuentro Internacional Iberoamericano de Equidad de Género y el Encuentro Internacional de Técnicos Electricistas.
  - Llevamos a cabo 79 eventos masivos, cada uno con un promedio de 3.000 asistentes, incluido el evento de cierre de gestión de la Secretaría de Educación Distrital, que contó con la participación de 40.000 personas, en el Parque Simón Bolívar.
  - Realizamos diversidad de eventos culturales beneficiando a 32.637 personas así: agenda cultural Compensar 8.600, convenios para descuentos en boletería Teatro Nacional 2.081 y eventos culturales empresariales 21.956.
  - Operamos en conjunto con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD-
- el XX Festival de Verano, que contó con la participación de 450.000 personas en 34 actividades en diversos escenarios.
  - Con los esfuerzos realizados para controlar el gasto, obtuvimos ahorros por más de \$700.000.000 contribuyendo a la eficiencia del negocio.
  - El cumplimiento de la meta de sostenibilidad del negocio alcanzó un 93.75%.
  - Articulamos operaciones con el Ciclo de Recreación, Educación y Deporte, para brindar a nuestros clientes una oferta más integral.
  - Fortalecimos el equipo de operación en temporada alta, manteniendo la adecuada prestación del servicio.
  - Recibimos 395 reconocimientos por parte de los clientes como muestra de satisfacción con nuestro servicio.







## Eventos

### Renovación Plaza del Jubileo

- Realizamos en octubre el relanzamiento de nuestra Plaza del Jubileo, un escenario para eventos único en Colombia, renovado con lo último en tecnología, en el que en tan solo 3 meses de operación se llevaron a cabo 79 eventos de alto impacto.







## Eventos

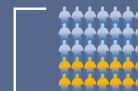
### Renovación Plaza del Jubileo



**8** meses duró la readecuación de este espacio para convertirlo en un escenario más amplio, integrado y moderno.

**3.140** metros cuadrados tiene la Plaza Jubileo.

CAPACIDAD  
**3.500** personas tipo concierto



**1.400** personas con sillas y mesas

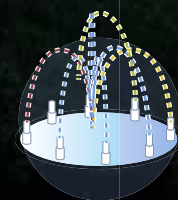
Ubicado en la sede Av 68, en pleno corazón de Bogotá; este espacio de 3.140 metros cuadrados, graderías y capacidad para albergar hasta 3.500 personas; se renueva con lo último en tecnología:



**1** Cubierta semitransparente resistente al calor, la corrosión y los rayos UV; que permite el paso de luz natural contribuyendo al ahorro de energía y disminuyendo el impacto ambiental.



**2** Cerramiento automático con cortinas eléctricas, para un escenario que se adapta a las condiciones cambiantes del clima bogotano.

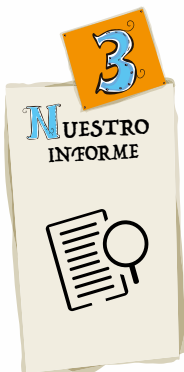


**3** Una de las fuentes interactivas más modernas de América Latina, en la que se proyecta un espectáculo de luces, láser, agua, sonido e imágenes tridimensionales; sobre una pantalla de agua de más de 14 metros de altura, con 4 temáticas que lo sumergirán en una experiencia relajante, sorprendente y visualmente diferente.



**4** Servicio de Alimentos y Bebidas de acuerdo con las preferencias de sus invitados.

**Todo en un solo lugar, garantizando el éxito de sus eventos.**





## Gestión del Empleo y Emprendimiento

Somos constructores



porque brindamos oportunidades de Empleo y Emprendimiento, conectando la oferta con la demanda laboral y brindando a la personas herramientas que fortalecen sus competencias para que puedan construir un mejor futuro.







## Gestión del Empleo y Emprendimiento

El Mecanismo de Protección al Cesante, articula la necesidad de recurso humano de las empresas con el interés de vinculación laboral de las personas, así como las necesidades del mercado con las oportunidades de emprendimiento, concentrando gran parte de sus esfuerzos en la población desempleada, para que a través de asesoría especializada, capacitaciones y gestión para la empleabilidad, se reduzcan los niveles de desocupación y aumente la productividad del país generando bienestar y prosperidad colectiva.

En este sentido, a través de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, apalancamos la gestión de las empresas pres-tándoles de forma completamente gratuita el servicio de selección de personal, de manera que reciban candidatos preseleccionados, con formación en competencias profesionales y personales, en capacidad de adaptarse fácilmente a su cultura organizacional y de cumplir con las expectativas del cargo.

### Logros más significativos:

**125.827**

Personas inscritas

CRECIMIENTO

19.3%

**3.820**

Empresas registradas

CRECIMIENTO

25.9%

**63.833**

Personas capacitadas  
en competencias básicas

CRECIMIENTO

10.2%

**90.850**

Orientaciones laborales

CRECIMIENTO

38.3%

**47.246**

Hojas de vida remitidas  
a potenciales empleadores

CRECIMIENTO

33.5%

**11.214**

Personas ubicadas laboralmente

CRECIMIENTO

40.3%

**19.417**

Personas beneficiadas

CON EL SEGURO DE DESEMPLEO, POR CERCA DE 42.000 MILLONES, LO QUE LES HA PERMITIDO SEGUIR AFILIADOS A SALUD Y PENSIÓN; CONTINUAR RECIBIENDO EL SUBSIDIO MONETARIO Y OBTENER UN BONO DE ALIMENTACIÓN MENSUAL.

**2.584**

Talleres de formación en  
competencias transversales claves





## Gestión del Empleo y Emprendimiento



- Extendimos nuestra red de atención a los municipios de Cota y Cajicá, consolidando 10 sedes de nuestra agencia de empleo y emprendimiento, ubicadas en las localidades de Suba, Bosa, Kennedy, Chapinero y en los municipios de Mosquera, Soacha - Despensa, Soacha - Centro y Girardot.
- Llevamos a cabo 177 jornadas externas para facilitar a la población rural y vulnerable, así como a los empresarios de estas zonas, el acceso a nuestros servicios. Las jornadas se desarrollaron en 21 municipios, entre ellos, Tocaima, Mosquera, Facatativá, Madrid, Funza, Pulí, El Rosal, Sopó, Chía, Zipaquirá, Subachoque, Tolemaida, Flandes y en diferentes instituciones educativas. Como resultado de esta estrategia, 15.154 personas inscribieron sus hojas de vida, de los cuales 1.148 lograron ubicarse laboralmente.
- 1.311 personas en condición de discapacidad registraron su hoja de vida, de ellas, 1.062 fueron orientadas ocupacio-

nalmente, 474 recibieron capacitación y 99 fueron ubicadas mediante la ruta de atención especializada para esta población. Además, prestamos asesoría a 43 empresas con el ánimo de sensibilizar a directivos y colaboradores en el proceso de integración de dicha población, lo cual incluye ajustes razonables a sus instalaciones.

- Ubicamos laboralmente 3.488 jóvenes, a través del programa 40 Mil Primeros Empleos, iniciativa del gobierno nacional para reducir el desempleo en personas que se encuentran entre los 18 y los 28 años sin experiencia relacionada con su formación académica. El porcentaje de colocación para las mujeres en este programa fue del 58% y el de los hombres del 42%. Por nivel educativo 2.155 bachilleres, 604 técnicos, 367 tecnólogos y 362 profesionales.
- 58 jóvenes, estudiantes de 23 universidades públicas y privadas, iniciaron su pasantía en 9 entidades del sector públi-

co, con una duración mínima de 5 meses. Este programa piloto sólo es ejecutado en el país por dos Cajas de Compensación Familiar, una de ellas Compensar, a través de la Agencia de Empleo y Emprendimiento.

- Impulsamos las iniciativas de emprendimiento de 195 personas, quienes de la mano de nuestra agencia concretaron sus ideas de negocio en sectores tales como: moda, alimentos, consultoría empresarial especializada y desarrollo web.

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







Frente

SALUD



# Salud

Somos constructores  
de paz



porque trabajamos para conservar y recuperar la salud de nuestros afiliados, a través de la prevención y el autocuidado con un modelo diferenciador basado en la humanización del servicio.







## Salud

Promovemos la prestación de servicios de salud a través de un modelo de atención centrado en la persona que permite un abordaje integral, identificando oportunamente los riesgos de cada integrante de la familia, con énfasis en la prevención y el autocuidado, ofreciendo así mayores posibilidades de recuperación cuando la enfermedad se presenta.



Total población afiliada:



PLAN OBLIGATORIO DE SALUD POS

**1.205.617**

CRECIMIENTO

9%

PLAN COMPLEMENTARIO

**205.624**

CRECIMIENTO

13%

Total actividades en salud

**25.261.722**

CRECIMIENTO

13%

Con el fin de mejorar cada vez más la calidad de los servicios, aumentamos considerablemente el número de IPS y profesionales de la salud:



Red de IPS

TOTAL IPS: **481**

(16 PROPIAS)



Profesionales de la salud

**3.352**

CRECIMIENTO

54%





Salud

# Promoción y Prevención

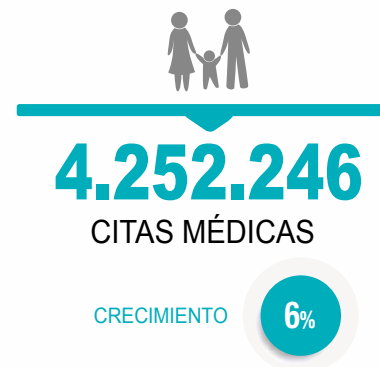






Salud

# Consulta Externa





Salud

# Hospitalización y Cirugía

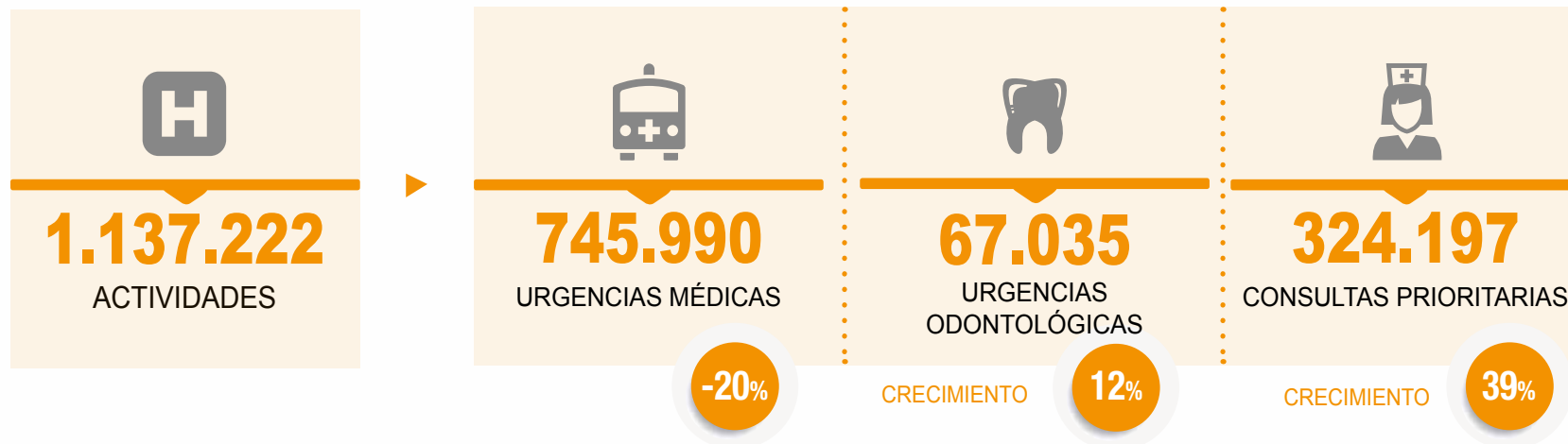




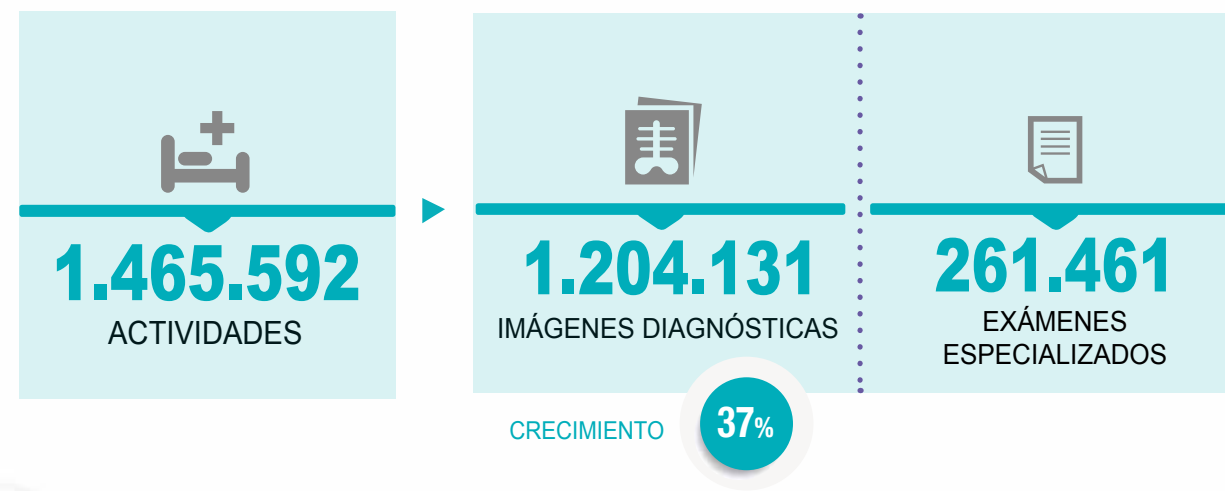


# Salud

## Urgencias:



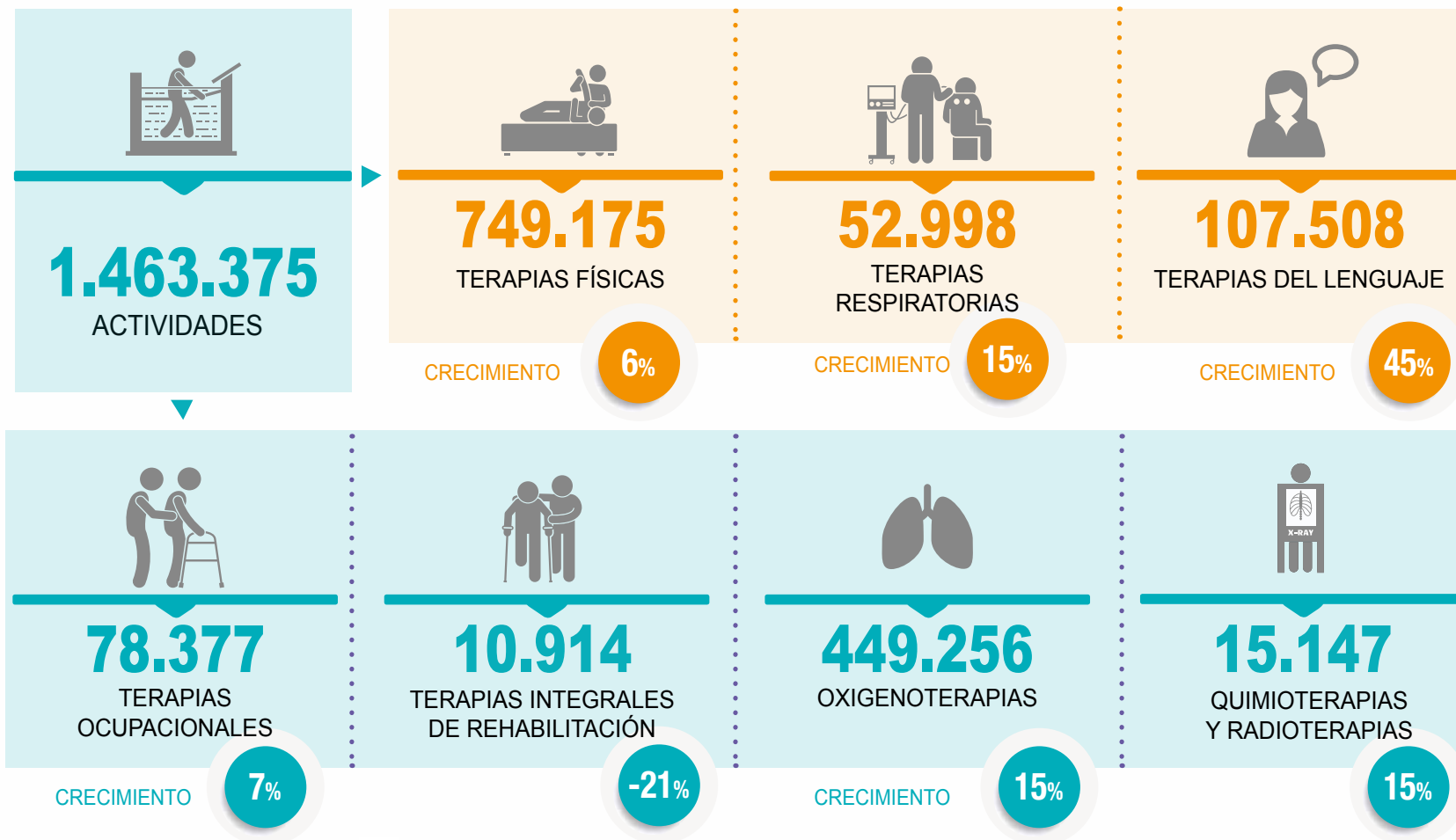
## Imagenología y exámenes especializados:





Salud

# Apoyo terapéutico:







Salud

# Laboratorio y patología:



**9.065.998**  
ACTIVIDADES



**8.613.484**  
LABORATORIO CLÍNICO

CRECIMIENTO

**25%**



**452.514**  
PATOLOGÍA  
(MUESTRAS PROCESADAS)

CRECIMIENTO

**7%**

# Programa de Salud Empresarial:



**1.395**  
EMPRESAS

CRECIMIENTO

**73%**



**108.860**  
USUARIOS

CRECIMIENTO

**28%**



**129.859**  
ACTIVIDADES



**346**  
CHEQUEOS MÉDICOS





Salud

# Odontología:



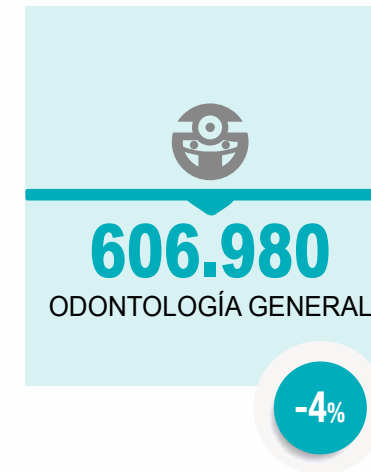
CRECIMIENTO

14%



CRECIMIENTO

18%



CRECIMIENTO

-4%



CRECIMIENTO

12%



CRECIMIENTO

27%





Salud

## Tratamiento de enfermedades de alta complejidad:



**125.219**  
PACIENTES ATENDIDOS

CRECIMIENTO

**41%**

DIAGNÓSTICO	PACIENTES
CARDIOVASCULAR	<b>107.191</b> CRECIMIENTO <b>40%</b>
CÁNCER	<b>12.119</b> CRECIMIENTO <b>57%</b>
ARTRITIS	<b>3.206</b> CRECIMIENTO <b>20%</b>
VIH / SIDA	<b>2.629</b> CRECIMIENTO <b>43%</b>
HEMOFILIA	<b>88</b> CRECIMIENTO <b>19%</b>

## Medicamentos:



**8.268.529**  
MEDICAMENTOS ENTREGADOS

CRECIMIENTO

**9%**



## Salud

Logros más significativos:

- Mantuvimos el tercer lugar entre las EPS con mejor reputación del país, conforme al estudio Merco Salud 2016, reconocimiento que ratifica el pacto de compromiso y calidad que hemos asumido con nuestros afiliados y que se constituye en un hito importante por ser Compensar una EPS con presencia regional y por la compleja crisis que atraviesa el sector.
- Obtuvimos un resultado general del 82.5% en la encuesta de satisfacción realizada a nuestros usuarios de los servicios de salud.
- Fortalecimos la atención de nuestros servicios médicos ambulatorios, consolidando la estrategia de Redes Integradas en diferentes niveles: Consulta Ambulatoria (1er Nivel), Especialidades (2° Nivel ) y Entidades Hospitalarias (3er Nivel), conformando una Red que se comunica y mantiene, a través del rol de Profesional de Enlace establecido en cada una de las entidades.
- A través del Programa de Control Prenatal, logramos disminuir los índices de mortalidad materna, superando en los últimos 3 años la meta nacional definida (<40 muertes por cada 100.000 partos). De igual manera, redujimos los índices de mortalidad infantil frente a la meta nacional que establece: para menores de 1 año estar por debajo del 8.6 por cada 1.000 niños, y para menores de 5 años estar por debajo del 15.7 por cada 10.000.
- Logramos controlar el 80% de los pacientes diabéticos e hipertensos, disminuyendo la hospitalización por causa de estas enfermedades, como resultado de la gestión del Programa de Atención Específica Integral para Enfermedades Crónicas.
- Intensificamos la atención domiciliaria de pacientes agudos alrededor de la seguridad del paciente.
- Logramos reducir el uso de los servicios de urgencias, gracias a la resolutivez en el primer nivel de atención.







## Salud



- Abrimos un nuevo Centro de Especialistas y Salud Oral en la Calle 98, para atención exclusiva de afiliados al Plan Complementario, que se suma a las 16 sedes de salud y cuenta con 1.000 mts2 distribuidos en 2 pisos, donde los usuarios encuentran en un solo lugar servicios de cardiología y nefrología pediátrica, fisioterapia, neurología, endocrinología y neumología, tanto para adultos como para niños. Además, especialistas en odontología general, odontopediatría, cirugía oral y maxilofacial, endodoncia, periodoncia, rehabilitación oral, prostodoncia, implantología oral y ortodoncia.
- Ampliamos el portafolio de atención de la Sede Calle 42, con servicios médicos ambulatorios, salud oral y salud empresarial.
- Fortalecimos la red de especialistas del Plan Complementario como apoyo a las Unidades de Primer Nivel de atención, y desarrollamos infraestructura diferencial para el Plan Complementario en las unidades de salud de Kennedy, Calle 42 y Chía.
- Disminuimos en un 21.1% el porcentaje de Opiniones y Sugerencias recibidas en las

unidades por concepto de no disponibilidad de citas médicas.

- Recibimos la visita de un grupo de delegados de la Organización Panamericana de la Salud – OPS y de los Ministerios de Salud de Guatemala, Honduras, Ecuador y Colombia, para conocer nuestra experiencia en inmunización con énfasis en el sistema de información.
- Fuimos reconocidos por las Secretarías de Salud de Chía, Zipaquirá y Facatativá por nuestro cumplimiento en las metas del Plan Ampliado de Inmunización en estos municipios; y por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá debido a nuestra participación y liderazgo en el logro de la erradicación mundial de la poliomielitis (Switch de polio de abril 30 a nivel mundial).
- Organizamos 2 Foros sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, que contaron con la participación de 840 personas y 548 empresas, como parte de nuestro programa de Salud Empresarial.
- Avanzamos en la consolidación del proyecto de centralización de microbiología para gérmenes comunes, el cual fue presentado en el Foro de Medicamentos y Dispositivos de la ANDI y destacado por el Ministerio de Salud por combinar calidad con eficiencias.
- Fortalecimos los convenios para el procesamiento de muestras especializadas de laboratorio clínico, con proveedores internacionales (Mayo CLINIC, en Estados Unidos y Labco Nous, en España).
- Abrimos el servicio de laboratorio clínico en nuestras nuevas sedes Calle 98 y Calle 95, y en las Clínicas Palermo y Corpas, para la atención de sus pacientes.



Frente

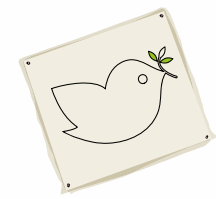
FINANCIERO





## Financiero

Somos constructores  
de paz



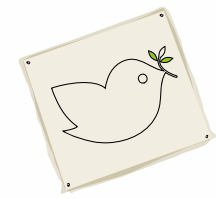
porque impulsamos los sueños, proyectos y retos empresariales, familiares y personales de nuestros afiliados, en especial de aquellos con menores ingresos, a través de un amplio portafolio de servicios financieros que se traduce en progreso y bienestar.





## Crédito

Somos constructores  
de  
paz



porque mediante alternativas de financiación responsable, amplios plazos y tasas de interés competitivas, apoyamos las necesidades y proyectos de las familias.







## Crédito

Nuestro portafolio, que incluye líneas de crédito para vivienda, educación, salud, turismo, libre inversión, cupo rotativo y compra de cartera, opera bajo el concepto de “crédito responsable”, lo que implica un serio compromiso para no sobre endeudar al solicitante con obligaciones que afecten su bienestar y el de su familia. Para ello, realizamos adecuados análisis de la capacidad de endeudamiento de cada persona, ofrecemos tasas justas y amplios plazos de financiación.



**173.269**  
CRÉDITOS  
DESEMBOLSADOS

CRECIMIENTO

**177%\***

POR UN VALOR DE **\$293.741.018.293**

CRECIMIENTO

**15%**

\* El crecimiento obedece a la implementación del cupo rotativo, con 124.522 transacciones por valor de \$30.757 millones.

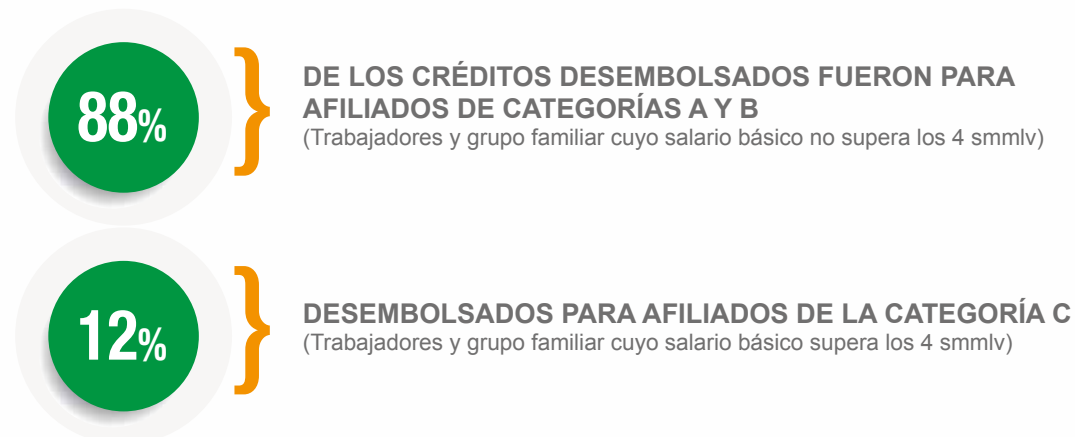




## Crédito



### Participación de créditos por categoría:



### Detalle de créditos por línea:

LÍNEA	No. CRÉDITOS	MONTO EN MILLONES
LIBRE INVERSIÓN	<b>173.183</b>	<b>\$293.415</b>
EDUCACIÓN	<b>65</b>	<b>\$217</b>
SALUD	<b>21</b>	<b>\$108</b>
VIVIENDA FOVIS	<b>337</b>	<b>\$12.493</b>





## Crédito



### Algunos otros logros significativos:

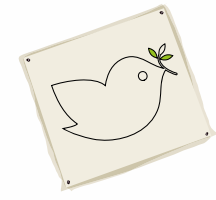
- La meta de colocación de crédito para afiliados de menos de 4 SMMLV registró un cumplimiento del 98%, evidenciando nuestro objetivo social de beneficiar a las poblaciones de menores ingresos, quienes encuentran en la financiación el mejor camino para alcanzar sus sueños.
- Con recursos del Fondo para Vivienda de Interés Social – FOVIS, otorgamos 337 créditos por \$12.493 millones, a beneficiarios del subsidio de vivienda, con una tasa especial del 8% efectiva anual y plazo hasta 15 años.
- Dentro de la línea de Libre Inversión, adjudicamos 343 créditos del Fondo de Rehabilitación Financiera -FRF- por \$1.827 millones, a los afiliados reportados en las centrales de riesgo, quienes no tienen acceso a los servicios en las entidades financieras. Además, acompañamos este préstamo de una asesoría para que su uso se dirija a cubrir las obligaciones financieras vigentes, mejorando así su calificación crediticia y unificando el pago de todas sus obligaciones. Asimismo, bajo la línea de crédito de Financiamiento Especial – FE, entregamos 1.792 créditos por \$10.945 millones a afiliados reportados en las centrales de riesgo sin créditos vigentes, quienes cumplen los mismos requisitos del FRF, pero con un interés más bajo.
- Reestructuramos 1.572 créditos en mora, con un saldo de capital de \$ 13.330 millones, para brindar alternativas a los deudores de obligaciones adquiridas con la Caja, mediante la ampliación de plazos, disminución del valor de cuota, y en algunos casos condonación de intereses de mora, para facilitar el pago y evitar cobros jurídicos.
- Desembolsamos 22.025 créditos por \$6.168 millones en la línea de pignoración de subsidio, adelantando el pago de la cuota monetaria hasta de 6 meses, permitiéndole al usuario disponer de los recursos para la compradeútiles escolares, gastos de educación o los demás requeridos para su grupo familiar.
- Otorgamos 1.313 créditos por \$4.203 millones, mediante la línea “Mi primer Crédito” dirigida a afiliados sin experiencia crediticia.
- Asignamos, con bajas tasas de interés, 10.724 créditos por \$134.944 millones, a través de campañas realizadas en ferias Compensar y en empresas afiliadas, para vivienda, vehículo, libre inversión y compra de cartera.





## Operador de información miplanilla.com

Somos constructores



de  
paz

porque facilitamos a los empleadores y trabajadores independientes, el pago y liquidación de los aportes al Sistema de Protección Social Integral, garantizando con ello el acceso a los servicios de salud, caja de compensación y riesgos profesionales de cientos de colombianos, así como sus aportes a pensión y el pago de cesantías.

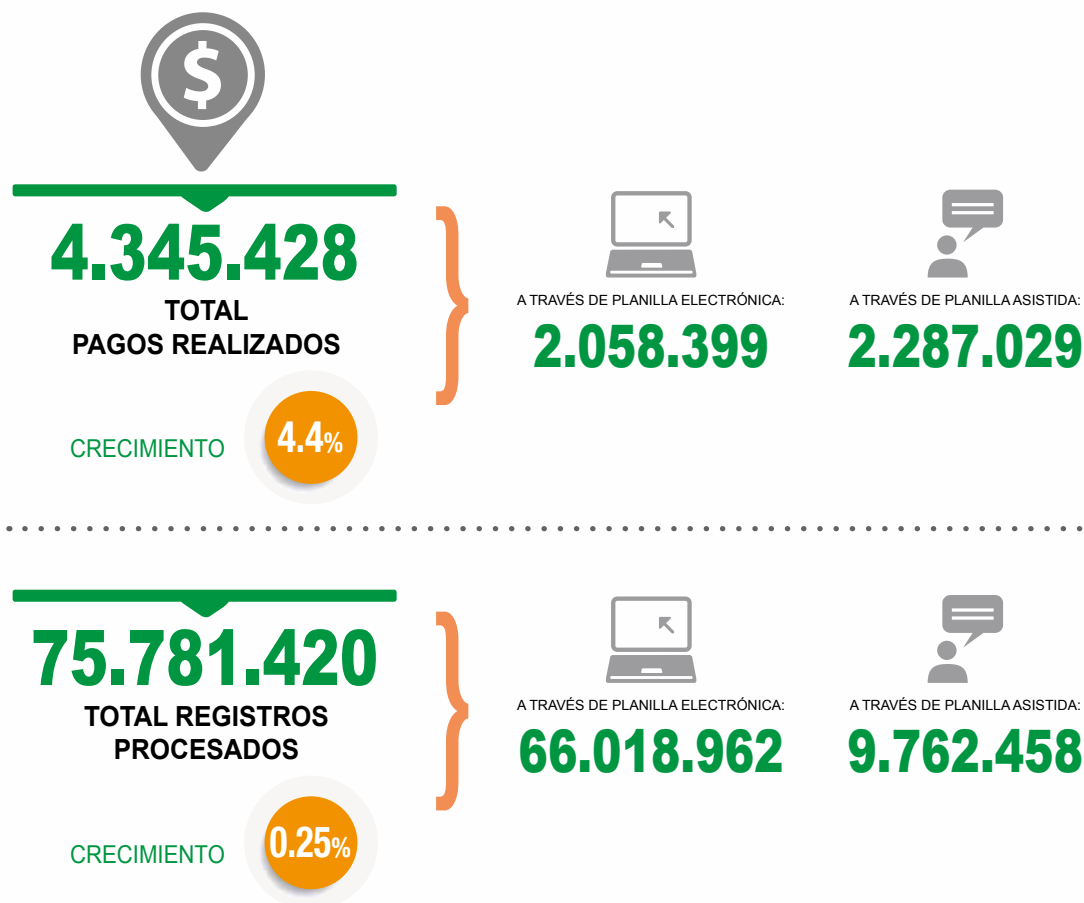






## Operador de información miplanilla.com

La experiencia y el uso de altos estándares de seguridad de la información, sumados a un equipo especializado en Seguridad Social Integral, nos han permitido diferenciarnos y ser reconocidos por contar con una plataforma tecnológica ágil, fácil y segura y por acompañar, asesorar y formar a las empresas y particulares en procesos que facilitan la realización de sus aportes de ley.



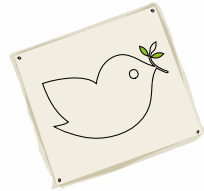
### Otros logros significativos:

- Obtuvimos una participación promedio en el mercado de 14.35% (trabajadores activos y pensionados), con un crecimiento del 0.18% respecto al año anterior, lo que nos posiciona como el segundo operador PILA del país.
- En promedio, mensualmente, 59.994 empresas y 243.505 independientes, realizaron aportes a través de miplanilla.
- 26.220 empleadores pagaron a través de nuestro operador, las cesantías de 458.235 trabajadores, lo que representa un crecimiento del 11.1%.
- Realizamos el Foro de Responsabilidad Social, que convocó 443 personas y adicionalmente, vía streaming tuvimos 463 conexiones simultáneas.
- Realizamos en Bucaramanga, Medellín y Cali 6 seminarios empresariales de actualización en la resolución 2388/2016.
- La fidelización promedio de los empleadores de todos los segmentos, que pagan por miplanilla.com fue del 98.6%, como resultado del fortalecimiento del servicio al cliente.



## Red Transaccional

Somos constructores  
de  
paz



porque articulamos esfuerzos con aliados estratégicos para habilitar una red transaccional que facilite el uso de los recursos dispuestos en la tarjeta Compensar, extendiendo este servicio a otras cajas de compensación y entidades que confían en nosotros.







## Red Transaccional



# 4.496.247

TARJETAS EMITIDAS:

- Tarjetas Compensar
- Comfamiliar Cartagena
- Comfenalco Valle
- Secretaría de Integración Social.

\$ **397.935** MILLONES CARGADOS EN  
**7.398.014** REGISTROS

**7.249.345** TRANSACCIONES REALIZADAS POR  
\$ **467.555** MILLONES

## Compensar

SUBSIDIOS DISTRIBUIDOS:

**4.902.974**

VALOR CARGADO EN TARJETAS:

\$ **214.888** MILLONES

NÚMERO DE TRANSACCIONES  
REALIZADAS CON LA TARJETA:

**4.635.546**

POR VALOR DE:

\$ **288.141** MILLONES

## ALIANZAS

NÚMERO DE  
SUBSIDIOS DISTRIBUIDOS:

**2.495.040**

VALOR CARGADO EN  
LAS TARJETAS:

\$ **183.047** MILLONES

TRANSACCIONES REALIZADAS  
CON LAS TARJETAS:

**2.613.799**

POR VALOR DE

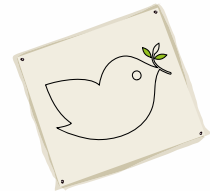
\$ **179.414** MILLONES





## Convenios y Alianzas

Somos constructores  
de paz



porque establecemos redes articuladas con aliados de todo el país para desarrollar convenios, a través de los cuales nuestros afiliados puedan recibir descuentos y beneficios que favorezcan la economía familiar y extiendan sus opciones de bienestar.







## Convenios y Alianzas

Establecemos alianzas en 4 ejes de acción: Agencia de Viajes, Cajas sin Fronteras, Programa Integral de Seguros y Privilegios Compensar, para beneficio de trabajadores afiliados y su grupo familiar.







## Convenios y Alianzas

### Privilegios Compensar

Por ser afiliados a la Caja, nuestros usuarios gozan de grandes privilegios en cerca de 250 establecimientos de diversas categorías como almacenes de cadena, supermercados, droguerías, tiendas de ropa y calzado, instituciones educativas, concesionarios, restaurantes y parques de diversión, entre otros.

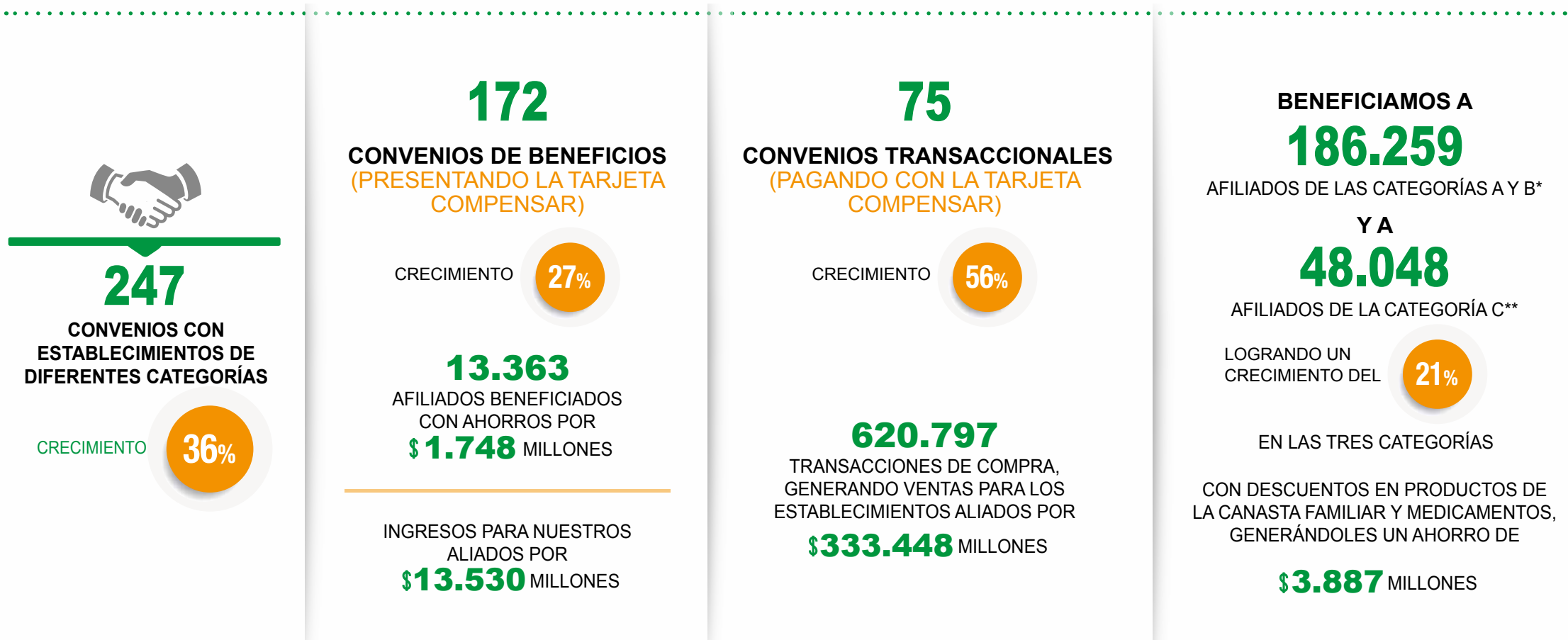






## Convenios y Alianzas

### Privilegios Compensar



\*Categorías A y B: trabajadores con ingresos hasta 4 SMMLV  
 \*\*Categoría C: trabajadores con ingresos superiores a 4 SMMLV



## Convenios y Alianzas

### Red de tenderos



**153**

TIENDAS RECIBIERON COMO MEDIO DE PAGO LA TARJETA COMPENSAR, REGISTRANDO

**10.674**

TRANSACCIONES POR VALOR DE **\$348** MILLONES

CRECIMIENTO EN TRANSACCIONES

**39%**

CRECIMIENTO EN MONTO TRANSADO

**58%**





## Convenios y Alianzas

### Agencia de viajes

A través de nuestra Agencia de Viajes, operada por Aviatur, ofrecemos servicios individuales y corporativos tales como: planes turísticos a diferentes destinos nacionales e internacionales, reservas hoteleras, pasajes, alquiler de autos, bonos de turismo, asistencia médica, excursiones, manejo de grupos y viajes de incentivo, turismo estudiantil, cursos de idiomas, asesoría y trámites de documentación.



ATENDIMOS  
**más de 14.000**  
USUARIOS PARA TURISMO Y VACACIONES



APOYAMOS A  
**más de 150**  
EMPRESAS AFILIADAS  
EN LA GESTIÓN DE SUS VIAJES  
Y EVENTOS CORPORATIVOS.



REGISTRAMOS VENTAS POR  
**\$ 7.320** MILLONES

CRECIMIENTO

**56%**

ASESORAMOS  
**1.602 personas**  
DURANTE LOS DÍAS DE TURISMO  
Y CERRAMOS VENTAS DE  
PAQUETES VACACIONALES POR  
**\$380** MILLONES

CRECIMIENTO

**80%**



## Convenios y Alianzas

### Cajas sin fronteras

27 Cajas de Compensación Familiar del país unidas para traspasar las fronteras geográficas y ofrecer servicios de turismo, recreación, deporte, capacitación y cultura con cobertura nacional, conservando para el pago de los servicios, la tarifa correspondiente a la categoría de afiliación que tenga en su caja de origen.







## Convenios y Alianzas

### Cajas sin fronteras



# 14.085

BENEFICIARIOS DISFRUTARON SERVICIOS POR VALOR DE  
\$ **882.353.763** EN LAS SIGUIENTES LÍNEAS:



Turismo

USUARIOS:  
**2.026**

VALOR EN SERVICIOS:  
\$ **660.158.734**



Recreación y Deporte

USUARIOS:  
**11.283**

VALOR EN SERVICIOS:  
\$ **164.280.706**



Cultura

USUARIOS:  
**255**

VALOR EN SERVICIOS:  
\$ **9.147.034**



Capacitación

USUARIOS:  
**521**

VALOR EN SERVICIOS:  
\$ **48.767.289**



## Convenios y Alianzas

### Cajas sin fronteras

A nivel empresarial, desarrollamos planes de bienestar con cobertura nacional, para empresas afiliadas, por más de **\$1.000 millones**.

# Cajas sin Fronteras

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







## Convenios y Alianzas

### Seguros

Contamos con un programa de protección integral dirigido a los trabajadores de nuestras empresas afiliadas, que incluye amparos ante cualquier eventualidad, con tarifas preferenciales y con el respaldo de las aseguradoras más importantes del país.



EN DICHO PROGRAMA,  
ASEGURAMOS A MÁS DE

**16.100**  
PERSONAS

CRECIMIENTO

**7.3%**

### Seguros Empresariales

	→ Vida
	→ Cáncer Protegido
	→ Plan Canasta Familiar
	→ Hogar
	→ Educación Garantizada
	→ Desempleo
	→ Vida
	→ SOAT

### Seguros Individuales

	→ Exequial
	→ Planeación Financiera
	→ Asistencia Jurídica
	→ SOAT

ATENDIMOS SIN COSTO,



**más de 3.300**

CONSULTAS DE AFILIADOS QUE REQUERÍAN ASESORÍA LEGAL PREVENTIVA,  
A TRAVÉS DEL CONVENIO COMPENSAR - PRELEGAL.





## Ingresos por ciclos







## Ingresos por ciclo

CICLOS	MONTO (en millones)	PARTICIPACIÓN
ALIMENTOS	25.247	0,8%
CENTROS VACACIONALES	31.809	1,1%
RECREACIÓN, EDUCACIÓN Y DEPORTE	70.077	2,3%
EVENTOS CONFORMADOS	30.867	1,0%
ASEGURAMIENTO SERVICIOS DE SALUD	1.441.017	48,2%
PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD	392.933	13,1%
SERVICIOS FINANCIEROS	66.732	2,2%
OPERADOR DE INFORMACIÓN	15.239	0,5%
DESARROLLAR Y PROMOCIONAR VIVIENDA	25.604	0,9%
CONVENIOS Y ALIANZAS	8.803	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.108.329</b>	<b>70,5%</b>

Ingresos por ciclo y %  
de participación  
Cifras en millones de \$

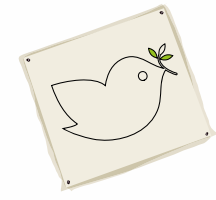
Los ciclos de Afiliación Corporativa y Subsidio, y el frente de Proyectos Sociales no reportan ingresos por la naturaleza de sus negocios.





## Procesos Transversales

Somos constructores  
de  
paz



porque facilitamos la prestación de nuestros diferentes servicios, conectando esfuerzos estratégicos para seguir consolidándonos como una plataforma de salud y bienestar que contribuye a la prosperidad colectiva.







## Procesos Transversales

# Acompañamiento al Cliente

Establecemos relaciones cercanas con nuestras empresas afiliadas y sus trabajadores para identificar sus necesidades y expectativas y, con base en ello, asesoramos y construimos propuestas innovadoras que les permitan mejorar su calidad de vida.



- Llevamos a cabo más de 16.686 jornadas de capacitación para dar a conocer a nuestros afiliados los servicios que les ofrece la Caja, en el marco del sistema de protección social.
- Atendimos a 96.109 trabajadores, entre quienes promovimos los beneficios de estar afiliados a Compensar, facilitando así el acceso a los servicios dispuestos para su bienestar y el de sus familias.
- Llegamos a 23.467 trabajadores en 67 empresas, mediante una actividad experiencial que les permitió interactuar con nuestro amplio portafolio de servicios y conocer de una forma diferente y cercana los múltiples beneficios de Compensar.





## Procesos Transversales

### Acompañamiento al Cliente

- Iniciamos la implementación de un programa de desarrollo en capacidades consultivas dirigido a los asesores asignados a 11.509 empresas afiliadas, con el fin potenciar sus competencias para la identificación de oportunidades, que nos permitan apalancar de una mejor manera el bienestar de los trabajadores y sus familias y la productividad empresarial.
- Agregamos valor a nuestras empresas afiliadas mediante el desarrollo, implementación y análisis de herramientas de diagnóstico que facilitan la identificación del nivel de calidad de vida de sus trabajadores y sus índices de felicidad, como insumo para la construcción de planes de intervención que nos permitan mejorar su bienestar integral.
- Promovimos la creación de entornos saludables en nuestras empresas afiliadas, mediante eventos relacionados con la salud ocupacional y el bienestar de sus trabajadores, facilitando con ello el conocimiento e implementación de la normatividad vigente en dichos aspectos.
- Construimos más de 1.612 planes de bienestar, alineados a las estrategias organizacionales de empresas afiliadas, enfocados en la gestión del cambio, el clima y la cultura organizacional.
- Diseñamos un portal empresarial para facilitar a las áreas de talento humano el acceso a información y soluciones integrales relacionadas con el bienestar de los trabajadores. Este proyecto será implementado durante el 2017.







## Procesos Transversales

# Centro de Experiencia de Cliente

Con el propósito de continuar avanzando en la consolidación de nuestra cultura de servicio, articulamos esfuerzos para que nuestros usuarios vivan experiencias excepcionales en la interacción con los servicios que prestamos, fundamentados en el conocimiento del cliente individual, para construir relaciones más cercanas, emocionales y efectivas.



- Estructuramos nuestra primera zona digital en la Sede Suba, un modelo de auto gestión que busca facilitar a los usuarios el acceso a nuestros servicios y promover una experiencia digital continua e integral, alineada con los ejes estratégicos de: resolutivez, simplicidad y mejor costo – beneficio. En dicho espacio, llevamos a cabo aproximadamente 65.000 actividades, generando un impacto positivo evidenciado en las emociones manifestadas por el cliente, así:

- **Confianza**, “me brindaron acompañamiento en la realización de mis trámites, me siento seguro con mi información”.
- **Dedicación**, “es muy agradable estar en la zona digital y el personal está capacitado”.
- **Importancia**, “me escucharon y me ayudaron a resolver mi necesidad, me siento importante para Compensar”.

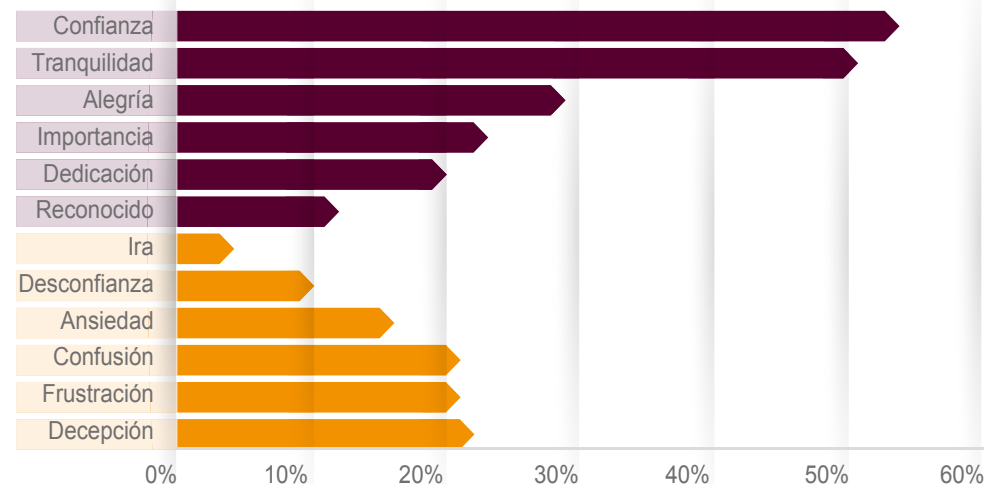


## Procesos Transversales

### Centro de Experiencia de Cliente

- Desarrollamos 32 pruebas de experiencia de cliente en 12 ciclos de negocio, abordando 4.074 usuarios con el fin de conocer su percepción frente a los servicios, lo que nos permitió identificar las emociones que experimenta el cliente durante su interacción con nosotros, evidenciando que la confianza y la tranquilidad son las más recurrentes y están asociadas al respaldo de Compensar, a su servicio, acompañamiento, profesionalismo de los colaboradores y a su capacidad de solucionar y mejorar permanentemente. Sin embargo, con el objetivo de mitigar el impacto en las emociones negativas tenemos el reto de seguir trabajando en estrategias que estén orientadas a disminuir el tiempo en trámites y procesos, migrando hacia lo digital.
- Organizamos encuentros mensuales con nuestros 96 Embajadores de Servicio, contribuyendo con ello al mejoramiento de la experiencia del cliente. Además fortalecimos a través de diversas acciones, las competencias de estos colaborado-

#### Emociones manifestadas por el Cliente



res para que sean pioneros y referentes del servicio excepcional al interior de sus procesos, manteniendo y movilizand la cultura de servicio corporativa.

- Obtuvimos un puntaje de 82.97% en la medición de experiencia de cliente, lo que equivale al 95.72% de cumplimien-

to con respecto a la meta. Este resultado está compuesto por el indicador de satisfacción y el indicador de esfuerzo, validados directamente con cliente.







## Procesos Transversales

### Centro de experiencia de Cliente

- Invitamos a un grupo de usuarios que utilizaron nuestros canales de opiniones y sugerencias para manifestar su experiencia con los servicios, a un conversatorio con nuestros directivos, en el que agradecemos su aporte a nuestro mejoramiento continuo.
- Gestionamos 178.567 opiniones y sugerencias obteniendo un 93% en el indicador de oportunidad de respuesta (inferior a 5 días hábiles). Así mismo, alcanzamos un 90% en la meta de calidad de respuesta, validando con dicho resultado el cumplimiento de los atributos: claridad, resolutivez, completitud, presentación y lenguaje e identificando las emociones del cliente.
- Fuimos invitados al primer foro internacional de marketing relacional y experiencia de cliente, desarrollado en Bogotá, participando en el work shop con la ponencia “experiencia emocional del cliente: la nueva visión para relacionarnos”. Así mismo, 11 empresas nos han convocado para presentar nuestro modelo en diferentes escenarios, lo que nos consolida como referentes en temas de experiencia de cliente para diferentes entidades del país.
- Recibimos Certificado de Mérito de la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS – México, por asegurar la mejor experiencia de cliente y el cumplimiento de los ejes estratégicos de servicio de la Organización, desarrollando actividades que garantizan la coherencia entre negocio y cliente.





## Procesos Transversales

# Mercadeo e Innovación

Fundamentados en el conocimiento del cliente y del mercado, desarrollamos productos y servicios acordes con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, apalancando así el continuo crecimiento organizacional. Además, desarrollamos investigaciones de mercado para 52 servicios de nuestras diferentes unidades de negocio, entre las cuales se encuentran las evaluaciones de cliente incógnito y encuestas de satisfacción tanto individual como empresarial.



## Resultados Indicador de Experiencia y Satisfacción de Cliente

En 2016 incluimos en la medición de satisfacción, una batería de preguntas encaminadas a medir el esfuerzo cognitivo, emocional y de tiempo de los usuarios, lo cual promediado con los resultados de satisfacción general, nos arroja el indicador de experiencia global del usuario.

CICLOS	SATISFACCIÓN	CUMPLIMIENTO	EXPERIENCIA	CUMPLIMIENTO
Afiliación Corporativa	79.3	96.1%	76.8	92.3%
Alimentos	87.4	101.0%	88.9	99.5%
Alojamiento	86.5	99.0%	87.2	96.7%
Convenios y Alianzas	88.3	96.4%	87.3	102.0%
Recreación, Educación y Deporte	87.0	98.7%	85.9	96.0%
Eventos	81.9	96.0%	83.0	96.8%
Subsidio	87.5	97.2%	87.7	96.1%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	76.2	95.4%	76.3	94.3%
Mecanismo de Protección al Cesante	74.9	99.8%	79.5	98.5%
Servicios Financieros	82.6	102.0%	85.4	98.9%
Operador de Información	86.2	98.3%	84.8	96.6%
Administrar Proyectos Sociales	84.4	96.5%	NA	NA
Prestación de Servicios de Salud	82.5	95.9%	82.3	94.6%
<b>COMPENSAR</b>	<b>84.1</b>	<b>99.9%</b>	<b>84.2</b>	<b>97.1%</b>





## Procesos Transversales

### Mercadeo e Innovación



#### Cliente incógnito

CICLO	% CUMPLIMIENTO 2016
Afiliación Corporativa	93%
Agencia de Empleo	92%
Alimentos	96%
Alojamiento	96%
Eventos	97%
Gestionar Convenios y Alianzas	94%
Operador de Información	96%
Recreación, Educación y Deporte	96%
Salud	94%
Servicios Financieros	92%
Subsidio	93%
Vivienda	94%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>95%</b>

#### Innovación:

- Dando continuidad al desarrollo de nuestro modelo de innovación, definimos como retos transversales los servicios de Salud Oral y Crédito (según impacto en la población afiliada y priorización por sede), e iniciamos allí una serie de talleres encaminados a mejorar los servicios y facilitar su acceso. De igual manera, frente al objetivo de apropiación cultural de la innovación, 186 colaboradores participaron en un proceso de formación que les proporcionó herramientas metodológicas para desarrollar sus iniciativas y las de sus equipos, llevando a cabo 5 pilotos (3 en salud y 2 en servicios de la Caja).



## Procesos Transversales

### Mercadeo e Innovación

- Ampliamos nuestra oferta de bienestar con el desarrollo de 11 productos nuevos, especialmente para Recreación, Educación y Deporte; Convenios y Alianzas, Eventos, Salud, Alimentos y Alojamiento. Entre dichos productos destacamos “Línea Amigos”, dirigido a la persona mayor, quienes, de lunes a viernes, en una franja horaria determinada, pueden disfrutar de nuestras boleras a precios diferenciales; y “Cybervacaciones”, una alternativa que combina los enfoques recreativo y de pensamiento tecnológico.
- Respondiendo al compromiso de inclusión social de la Caja, desarrollamos estrategias para beneficiar poblaciones vulnerables, como es el caso de los trabajadores domésticos, habitantes de zonas rurales y persona mayor. Adicionalmente, para quienes reciben subsidio monetario, habilitamos nuevas líneas para aprovechar este beneficio en diversos servicios de la Caja, tales como compra de bonos

de Cine Colombia con tarifas preferenciales, planes de turismo o ahorro programado para compra de vivienda u otra destinación específica, en nuestra Cooperativa Unimos.

- Así mismo, con el ánimo de acercar cada vez más nuestros servicios a través de canales innovadores que faciliten el conocimiento y aprovechamiento de los mismos por parte de nuestros afiliados y sus familias, ubicamos en las instalaciones del Ministerio de Salud, entidad afiliada a la Caja, una Vending Machine o máquina de autoservicio, para la venta de “bonos Cajas sin Fronteras”, que permitan adquirir planes turísticos a nivel nacional redimibles en las cajas aliadas.







## Procesos Transversales

### Mercadeo e Innovación



#### Conocimiento de cliente y del mercado:

- Realizamos algunos cambios a nuestros sistemas de medición. En este sentido, evaluamos, a través de una prueba piloto, la modificación del esquema de los cuestionarios de satisfacción individual, con el objeto de reducir el tiempo de diligenciamiento y aumentar la profundidad de los momentos de verdad. Así mismo, en el estudio de Reputación Corporativa, que busca conocer la percepción que los diferentes grupos de interés tienen sobre Compensar, realizamos cambios importantes como la ampliación de la muestra, la identificación y adición de otros grupos de interés y la inclusión de preguntas orientadas a profundizar la comprensión de la imagen corporativa.
- Avanzando en el conocimiento de los clientes, construimos nuestros planes de mercadeo, teniendo en cuenta factores claves como: las características generacionales de nuestros usuarios, el tamaño y sector de las empresas y las matrices de necesidades, dando con ello un valor agregado a las estrategias de los negocios. Adicionalmente, para tener una segmentación más precisa, clasificamos las empresas por objetivos comerciales y de relacionamiento, y los individuos por comportamientos y variables psicográficas.
- A través de diagnósticos empresariales tales como el Índice de Felicidad y Calidad de Vida, logramos transformar positivamente la perspectiva de las organizaciones sobre sus colaboradores, humanizando y apoyando cada vez mejor sus planes de bienestar.



## Procesos Transversales

# Comunicaciones, Publicidad y Marca

Mediante una comunicación cercana e incluyente que refleja los valores de Compensar, planeamos, proponemos y desarrollamos estrategias, tácticas y medios con el fin de promover la utilización de nuestros servicios, apalancar el cumplimiento de los ingresos y metas organizacionales y contribuir con la apropiación de la cultura corporativa y el sentido de pertenencia en los colaboradores, asegurando el buen uso y reputación de nuestra marca.







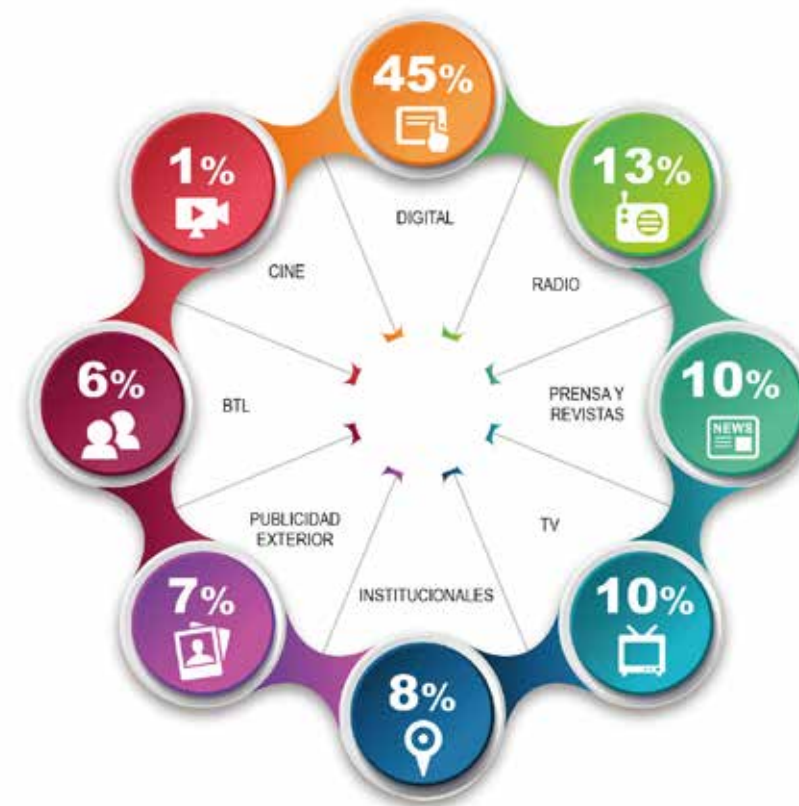
## Procesos Transversales

### Comunicaciones, Publicidad y Marca



- Diseñamos y ejecutamos 14 estrategias y 517 medios de comunicación interna, estrechando así lazos con nuestros colaboradores para apalancar los objetivos estratégicos de Talento Humano y de otros procesos y proyectos, fomentando una cultura de reconocimiento, adaptación al cambio y sentido de pertenencia.

- Llegamos a nuestras diferentes audiencias con estrategias segmentadas que incluyeron medios afines a cada público y formatos y contenidos innovadores acordes a las tendencias, registrando la siguiente participación:





## Procesos Transversales

### Comunicaciones, Publicidad y Marca

- Mejoramos la rentabilidad de nuestra inversión en medios, logrando ahorros superiores a \$3.400 millones.
- Como respuesta a la histórica decisión que vivió el país en 2016 con la firma de los acuerdos de paz entre el Gobierno y las Farc y consecuentes con nuestra filosofía de construir bienestar, salud, progreso y esperanza, desarrollamos una campaña institucional orientada a generar pedagogía para la paz, conscientes de que más allá de la firma de un acuerdo, la paz empieza en cada ciudadano, en sus acciones y actitudes, en la tolerancia, la solidaridad y el respeto a la diferencia.
- Participamos en más de 25 ferias, foros, actividades deportivas y eventos locales, regionales y nacionales alineados con nuestra filosofía, apalancando con ello el relacionamiento de Compensar con sus grupos de interés y contribuyendo favorablemente a nuestra reputación corporativa.

En esta lista de eventos se destacan: World Business Forum Bogotá – WOBI, Foro de Emprendimiento ENDEAVOR, Foro de Presidentes, Foro de Líderes Empresariales, Foro Pacto Global Capítulo Colombia, Foros El Espectador, Foro de Responsabilidad Social Fundación Club El Nogal, Ekotectura, Foro Marketing Relacional, Foro de la Felicidad, Encuentro de Líderes para Líderes, Día del Ejecutivo de Gestión Humana, Congreso de la Familia, Cumbre de Alcaldes, Expogestión, Carrera Allianz 15 K y Carrera Verde Natura.

- Movilizamos la participación de cerca de 30.000 personas a nuestras ferias de vivienda, automóvil, días de crédito, días de turismo y rueda de negocios, entre otras, mediante diversas acciones de comunicación.
- Distribuimos 450.000 ejemplares de la Revista Compensar entre empresarios y trabajadores afiliados. Además, atendiendo



al llamado de nuestros usuarios y con el ánimo de lograr un mayor alcance, innovar y contribuir con el cuidado del planeta, iniciamos el proceso de migración de este medio a un formato 100% digital, después de 18 años de historia impresa. En 2017, se estrenará con un diseño más moderno, dinámico, a la vanguardia del mercado y al alcance de todos.

- Cerramos el año con 157 pantallas digitales en nuestras sedes y empresas, facilitando el acceso a la información sobre los servicios y beneficios de la Caja de una manera dinámica, visual y segmentada.

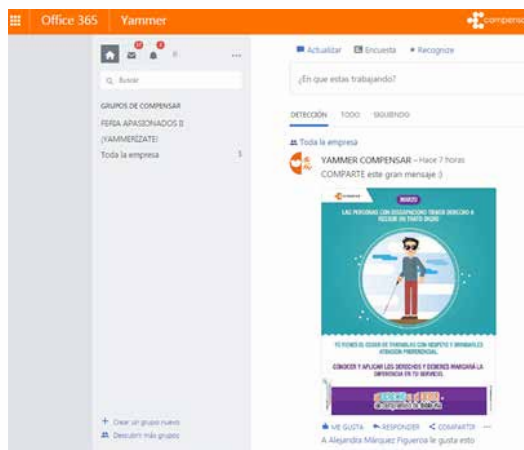






## Procesos Transversales

### Comunicaciones, Publicidad y Marca



- Afianzamos la comunicación con los colaboradores a través de nuestros canales y medios internos, así:

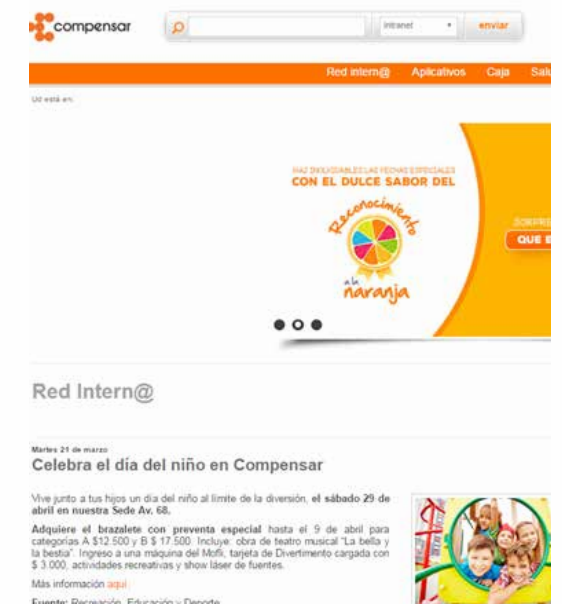
**11** emisiones del Noticiero Comarca, 20 minutos de desarrollo audiovisual cargados con novedades, tendencias, programación e historias de vida.

**879** noticias de interés publicadas en nuestra Red Interna.

**17** artículos de opinión compartidos en Chusco este Blog, con reflexiones escritas por el Director de la Caja, otros directivos y colaboradores en general.

**→** Promovimos la participación en Yammer, nuestra red social corporativa, finalizando el año con 3.000 usuarios.

- Obtuvimos los siguientes porcentajes de cumplimiento en nuestras diferentes evaluaciones: indicador de reputación corporativa 97%, satisfacción medios internos 95% y eficacia de las campañas 90%.





## Procesos Transversales

# Canales de Atención

Somos el puente que conecta a nuestros afiliados y usuarios con nuestra oferta de salud y bienestar, para lo cual habilitamos los canales telefónico, presencial y virtual, y privilegiamos la comunicación asertiva, cercana y en doble vía.



Total atenciones en los tres canales:

**83.611.960**

CRECIMIENTO **13.5%**



1

CRECIMIENTO **18%**

Incluye las actividades realizadas a través de Transacciones en Línea, Chat, Mensajería SMS, Redes Sociales, Audiorespuesta (IVR) y Módulos de Autoservicio para los frentes de Salud, Bienestar y Financiero.



2

VARIACIÓN **-4%**

Incluye actividades en los frentes de Bienestar y Financiero (no abarca actividades del frente Salud, el cual es operado por el modelo de Redes).



3

VARIACIÓN **-3%**

Llamadas atendidas para los frentes de Salud, Bienestar, Financiero y Operador de Información







## Procesos Transversales

### Canales de Atención

#### Participación de los canales por tipo de actividad

CANAL	ACTIVIDADES TRANSACCIONALES		ACTIVIDADES INFORMATIVAS	
	Número	Participación	Número	Participación
Virtual	37.666.158	84%	30.640.458	79%
Presencial	2.195.340	5%	293.786	1%
Telefónico	4.794.788	11%	8.021.429	21%
<b>TOTAL</b>	<b>44.656.286</b>	<b>100%</b>	<b>38.955.673</b>	<b>100%</b>

#### Participación de los canales por frente

CANAL	ACTIVIDADES FRENTE BIENESTAR		ACTIVIDADES FRENTE FINANCIERO		ACTIVIDADES FRENTE SALUD	
	Número	Participación	Número	Participación	Número	Participación
Virtual	26.427.959	88%	3.779.299	61%	38.099.358	80%
Presencial	2.015.495	7%	473.631	8%	*	*
Telefónico	1.514.900	5%	1.907.497	31%	9.393.821	20%
<b>TOTAL</b>	<b>29.958.354</b>	<b>100%</b>	<b>6.160.427</b>	<b>100%</b>	<b>47.493.179</b>	<b>100%</b>

\*El proceso de Canales de Atención no gestiona el canal presencial para el Frente de Salud.





## Procesos Transversales

### Canales de Atención



- Registramos una disminución del 4% en el canal presencial, gracias a la migración hacia el virtual y al crecimiento del 13.7% que tuvieron las actividades en los módulos de autoservicio, incrementando el uso de medios que facilitan la autogestión y nos permiten ofrecer a nuestros usuarios canales de fácil acceso con una alta resolutivez.
- En nuestro canal telefónico se presentó una reducción del 3% de las llamadas atendidas, debido a la migración del 35% de las atenciones al IVR (sistema de audio-respuesta), en el cual nuestros usuarios pudieron acceder a información, productos y servicios de forma rápida y eficaz.
- Nuestro canal virtual creció un 18% en actividades, destacándose entre ellas el chat con 129.000, lo que representa un crecimiento del 150%. Adicionalmente, en octubre de 2016, iniciamos el proceso de atención integral a través del Web Center, mediante chat en línea y redes sociales, lo cual nos ha permitido conocer en tiempo real el comportamiento de atención y las necesidades del usuario, insumos claves para realizar modificaciones adicionales de guías e información.
- Tuvimos un crecimiento del 18% en las actividades del portal de Transacciones en Línea, por medio del cual nuestros usuarios de Caja y Salud realizan consultas, pagos y acceden a los diferentes servicios dispuestos para ellos.
- Recibimos 18.000.000 de visitas en nuestra página web corporativa, con un crecimiento del 10%.
- Implementamos en nuestra plataforma telefónica la tecnología de audio-respuesta para los servicios del frente de Bienestar, dándole a nuestros usuarios de Caja la posibilidad de consultar fácil y rápidamente su estado de afiliación, categoría, beneficiarios y subsidios.





## Procesos Transversales

### Canales de Atención

- Seguimos fortaleciendo la comunicación con nuestros afiliados a través de la mensajería SMS. Durante el año, realizamos 5.000.000 de envíos relacionados con: promoción de servicios, estado de solicitudes, adquisición de productos y mensajes de recordación.
- Registramos un crecimiento del 51% en el número de usuarios de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube), cerrando el año con 163.971, lo cual nos permite fortalecer el relacionamiento con nuestros seguidores.
- Contribuimos a divulgar los productos, servicios y beneficios de la Organización, a través de diversos formatos digitales como videos, infografías, transmisiones en vivo, streaming y cubrimiento de eventos.
- Segmentamos por gustos y comportamientos las diferentes audiencias de nuestras redes sociales, para llegar de manera más eficiente con nuestra información a grupos de interés específico.
- Rediseñamos los sitios web de Servicios Financieros, Turismo, Vivienda, Convenios y Alianzas, Agencia de Empleo, Unimos y Alimentos, implementando una arquitectura de información más clara y unificada para el usuario. Este proceso ayudó a aumentar en un 10% las visitas web específicas a estos negocios y hace parte del crecimiento de participación del canal digital.
- Avanzamos en el proceso de posicionamiento SEO a través de Keywords y meta-descripción, con el fin de mantener un adecuado desempeño orgánico en buscadores de primer nivel para Compensar, sus productos y servicios.
- Construimos un instructivo con los lineamientos para la publicación de contenidos en página web, intranet y portales, y

lo socializamos con los 60 redactores de Compensar, a quienes además capacitamos en redacción para canales virtuales y uso de Contribute, entre otros temas.

- En las sedes Av. 68 y Calle 94 adecuamos espacios con equipos destinados para solicitar servicios a través de transacciones en línea, motivando con ello la autogestión y migración de nuestros afiliados al canal virtual.
- Apoyamos la estrategia corporativa de Derechos y Deberes, desarrollando 252 actividades encaminadas a promover en diferentes escenarios la apropiación de los mismos por parte de pacientes y afiliados, impactando de forma presencial a 38.064 usuarios de Salud y 10.586 de Caja. De igual manera, promovimos su divulgación a través de distintos medios y canales, entre ellos, página web, audio-respuesta, mailing y medios impresos.





## Procesos Transversales

### Venta

Acercamos a las empresas afiliadas nuestra amplia oferta de productos y servicios, a través de asesoría personalizada acorde con sus necesidades y expectativas, aportando con ello al bienestar de sus trabajadores y familias, a la productividad empresarial y a la generación de ingresos de Compensar.

- Cerramos el año con un 98% de cumplimiento sobre el presupuesto total, incrementando el ingreso en \$38.000 millones en comparación con el 2015.
- En cuanto a los servicios del Ciclo de Prestación Salud, cumplimos la meta en un 114%, la cual fue solventada principalmente por el importante crecimiento de Salud Ocupacional, comportamiento que se dio, entre otras cosas, por el desarrollo del nuevo producto “Estudio de Riesgo Psicosocial” que hizo que las empresas implementaran en mayor medida los temas del Sistema de Seguridad Social y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad. Así mismo el favorable comportamiento de Cirugía Estética contribuyó al logro de los resultados.
- En Eventos, tuvimos más de 700 clientes nuevos, quienes efectuaron consumos por \$3.126 millones; además, cerca de 500 clientes de recompra, sosteniendo un porcentaje de fidelización del 78% y alcanzando ventas totales por \$32.000 millones, una buena noticia teniendo en cuenta la contracción del mercado.
- En materia de Producto Integral de Vivienda, destacamos la consolidación de relaciones comerciales con constructores para asistencia a eventos y ferias en las que se promovieron todas las líneas de este frente (subsidios, ahorro programado, crédito hipotecario y proyectos), así como el mayor nivel de perfilamiento de clientes, que nos permitió llegar de manera más focalizada a las empresas con mayor número de trabajadores en las categorías A y B (con ingresos hasta 4 SMMLV).
- En Servicios Financieros tuvimos un cumplimiento del 103%, en lo que, sin duda, fue determinante la articulación con el grupo de la fábrica de crédito, los equipos de Afiliación Corporativa, Acompañamiento al Cliente, Comunicaciones y Mercadeo, aunando esfuerzos para promover entre los afiliados nuestras diversas líneas de crédito respon-

sable, contribuyendo al cumplimiento de sus metas y al mejoramiento de su calidad de vida.

- En Alojamiento, resaltamos la forma innovadora de promover el aprovechamiento de nuestra oferta turística, mediante una estrategia de realidad virtual con la que acercamos nuestros hoteles a diferentes empresas, logrando ventas por cerca de \$400.000.000 en tan solo 6 meses. De igual manera, la realización y participación en diferentes ferias y la venta anticipada de reservas en el segmento individual, mediante la estrategia “Planear es Ahorrar” contribuyeron al cierre comercial de este negocio.







## Procesos Transversales

# Infraestructura

Desarrollamos y conservamos nuestra infraestructura física con criterios, normas y principios de sustentabilidad, innovación y calidad, garantizando espacios dignos, incluyentes y dotados adecuadamente para cumplir nuestro objeto social.



PROYECTO	ÁREA CONSTRUIDA (M <sup>2</sup> - cubiertos)	ÁREA LIBRE (M <sup>2</sup> )
<b>NUEVOS PROYECTOS</b>		
Plaza del Jubileo	2.500	
Centro de Desarrollo Infantil en Soacha	2.800	
<b>ADECUACIONES</b>		
Zona de juegos Cajicá	800	
Salones Calle 220	270	
Parqueaderos CUR		1.700
Vestieres CUR	350	
Laboratorio Hospital Universidad Nacional	400	
<b>EN DESARROLLO</b>		
Clínica El Bosque - Compensar	49.600	
Calle 153	3.060	
Autopista Sur	4.500	8.800
<b>TOTALES</b>	<b>64.280</b>	<b>10.500</b>



## Procesos Transversales

### Infraestructura - Nuevas Construcciones

En el 2016, adelantamos la remodelación y ampliación de nuestra infraestructura así:

#### Plaza del Jubileo

Nuestro creciente posicionamiento como operadores de eventos, convirtió la tradicional Plaza del Jubileo, ubicada en la Sede Av. 68, en un escenario para la realización de actividades de gran formato, sin embargo, las características del lugar exigían un montaje temporal de cerramientos a través de grandes carpas, que aumentaban los costos y tiempos de montaje, desvirtuaban la idea de plaza de encuentro y esparcimiento y rompían con todo concepto estético y arquitectónico.

Por ello, adelantamos la construcción de una cubierta translúcida para este escenario, una estructura permanente que rescata sus características arquitectónicas iniciales, potencializando su uso al tiempo que responde a las necesidades de los usuarios y a las exigencias de la operación.

En esta propuesta integramos materiales livianos y traslúcidos para conservar el carácter de plaza propio del lugar, nivelamos el piso con un acabado que cumple con las exigencias de uso, seguridad y resistencia para eventos masivos, feriales y demás.

Así, nuestra renovada Plaza del Jubileo, una obra de 2.500 m<sup>2</sup> con capacidad para albergar 3.500 personas aproximadamente, fue puesta al servicio en octubre de 2016, ampliando nuestro portafolio de eventos sin obstaculizar las posibilidades de encuentro para visitantes y sus familias.







## Procesos Transversales

### Infraestructura - Nuevas Construcciones

#### Centro de Desarrollo Infantil - Soacha

En febrero de 2016 iniciamos la construcción de un Centro de Desarrollo Integral en Soacha, dotado con 24 salones, auditorio, comedor, cocina, terraza verde, teatrino al aire libre y todos los servicios de apoyo correspondientes.

La obra de 2.800 m2 beneficiará 400 niños entre 0 y 5 años, con un modelo pedagógico que asegura su proceso de aprendizaje y desarrollo integral, contemplando la nutrición, el juego, la salud y la formación en valores, entre otros aspectos fundamentales.

Este Jardín Infantil, sumado a nuestro mega proyecto de vivienda de interés social "Hogares Soacha", a la intervención en salud, empleo y emprendimiento y a los programas de desarrollo social comunitario, educación y atención a la primera infancia, reiteran nuestro compromiso con la transformación de la comunidad en este municipio cundinamarqués.







## Procesos Transversales

### Infraestructura - Adecuaciones o Remodelaciones

#### Hotel Lagomar

Complementando las obras entregadas en 2015, construimos un gimnasio y un spa dotado con sauna, turco, zona de masajes y jacuzzi, como una nueva alternativa de bienestar para nuestros huéspedes.



#### Sede Campestre Cajicá

A principios de 2016 entregamos la nueva zona de juegos de 800 m2 y adecuamos la zona común para eventos, interviniendo los baños y la zona de café.



#### Sede Campestre Calle 220

Habilitamos un área de 270 m2 para 5 salones múltiples y una nueva ludoteca.







## Procesos Transversales

### Infraestructura - Adecuaciones o Remodelaciones

#### Parqueadero Centro Urbano de Recreación

Con el fin de ofrecer mayores comodidades a nuestros visitantes, ampliamos el parqueadero de la Sede Av. 68, para 48 vehículos, 190 para motocicletas y 50 para bicicletas.



#### Vestieres Centro Urbano de Recreación

Para mejorar la capacidad en la prestación de los servicios de las piscinas, abrimos una nueva zona de vestieres con un área de 350 m2 y con acceso directo para personas en condición de discapacidad.



#### Laboratorio Hospital Universidad Nacional

Dentro de los planes de ampliación de los servicios de laboratorio, adecuamos 400 m2 para un nuevo laboratorio clínico y patológico en las instalaciones del Hospital de la Universidad Nacional.





## Procesos Transversales

### Infraestructura - Proyectos en Desarrollo

#### Infraestructura clínica El Bosque - Compensar

Avanzamos en la construcción de un nuevo proyecto en alianza con la Universidad El Bosque. Un edificio de 15 pisos y dos sótanos con capacidad para 262 camas entre hospitalización y Unidad de Cuidados Intensivos y 9 salas de cirugía, entre otros servicios. La obra, de 49.600 m<sup>2</sup> inició en agosto de 2015 y está proyectada para inaugurarse en 2018.



Adicionalmente, con el claro objetivo de extender el impacto de nuestra gestión a todos los rincones de Bogotá, adquirimos 3 nuevos predios: una edificación de 3.060 m<sup>2</sup> ubicada en la Avenida Boyacá con Calle 153; 1.3 hectáreas y un área construida de 3.500m<sup>2</sup> en la Autopista Sur, y la antigua sede de Caprecom en liquidación, con 1 hectárea y 10.000 m<sup>2</sup> construidos. Dichos predios se desarrollan actualmente así:

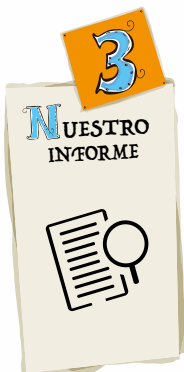
#### Calle 153

Adelantamos adecuaciones en esta nueva sede para ponerla en funcionamiento en mayo de 2017, con un amplio portafolio de servicios de salud que incluirá imágenes diagnósticas, farmacia, toma de muestras, terapia física, vacunación, consulta de especialistas y salud oral; para beneficiar 24.000 usuarios afiliados a nuestro Plan Complementario.



#### Autopista Sur

Conectada con el municipio de Soacha, sobre la Autopista Sur, desarrollamos esta nueva sede que albergará servicios de bienestar y salud para atender una población de 90.000 usuarios. La sede, que entrará en servicio por fases, iniciando en mayo de 2017, tendrá canchas de fútbol 5, salones múltiples, café y áreas de salud habilitadas para consultorios, toma de muestras de laboratorio clínico, salud oral, terapias y cirugía.







## Procesos Transversales

# Compras y Abastecimiento

Gestionamos la adquisición de los insumos, materiales y elementos necesarios para la adecuada prestación de nuestros servicios, a través de alianzas con proveedores estratégicos en todo el país, mediante una gestión eficiente de los recursos y generando oportunidades de desarrollo, empleo y crecimiento empresarial.

- Consolidamos una red de 3.819 proveedores a nivel nacional para apoyar la operación de nuestros servicios.
- Logramos que ICONTEC certificara en la norma ISO 9001:2008 a 13 empresas proveedoras, a 2 en ISO 27001 (Sistemas de Gestión de la Seguridad de la información), 2 más en OSHAS 18001 (Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) y otras 2 en HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control para garantizar la inocuidad alimentaria). Adicionalmente, 21 proveedores se encuentran en proceso de implementación de las normas ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, OSHAS 18001 y HACCP quienes se certificarán en el primer semestre de 2017.
- Realizamos 10 talleres dentro del programa de Cadena de Valor, con una participación de 313 personas, abordando temáticas como: valores y principios de Compensar, cultura del servicio, política de servicio y guía de comportamiento, normatividad y protocolo para la compra de alimentos.
- Llevamos a cabo capacitaciones en Seguridad Social Integral y Comportamiento Seguro para 73 proveedores; en Implementación SGSSTGA (Decreto 1072 de 2015 Capítulo 6) para 38; en Modelo de Conciliación - EFR para 15; en Actualización de la Resolución 2674 de 2013/ Resolución 5109 de 2005 para 7; en Aglomeraciones Permanentes y Concepto Técnico de Seguridad de Bomberos para 27; en Manejo Seguro de Sustancias Químicas para 36; en Trabajo Seguro en Alturas para 21; en Logística de Alimentos y Normatividad del Transporte de Alimentos para 18; en Sistema Único de Habilitación para 4; en Marco Normativo e Importancia del Plan de Emergencias para 2; en Reporte de Incidentes y Accidentes para 117, y en Habilitación para 6.
- Realizamos un reconocimiento especial a 99 prestadores de servicios de salud y a 144 proveedores de Caja, para agra-

decir el tiempo que suman construyendo con nosotros relaciones de mutuo beneficio que redundan en el bienestar comunitario.





## Reconocimientos, premios y distinciones







## Reconocimientos, premios y distinciones



### Revista Gerente

- Ocupamos el primer lugar de la categoría cajas de compensación familiar en el ranking de las 100 marcas preferidas por los gerentes y ejecutivos de las empresas más importantes del país, obtuvimos 21.37% en la medición Top of Mind (nivel de recordación de la marca en la mente de los usuarios) y 20.63% en Top of Heart (vínculo afectivo que genera). De igual manera, nos destacamos en la categoría Medicina Prepagada, donde tuvimos la quinta posición con un 4.45% en Top of Mind y 3.37% en Top of Heart.
- Alcanzamos el lugar No. 38 en el ranking de las 500 empresas más grandes y exitosas del país, subiendo 2 puestos frente al año anterior.

### Monitor Empresarial de Reputación Corporativa - MERCO

- **Merco empresas:** puesto No. 23 entre las compañías con mejor reputación, subiendo 6 puestos frente al año anterior y siendo la número 1 en la categoría Cajas de Compensación.
- **Merco Talento:** puesto No. 19 entre las empresas que mejor atraen y retienen el talento, subiendo 1 puesto frente al año anterior y siendo la número 1 en la categoría Cajas de Compensación.
- **Merco Líderes:** puesto No. 44 otorgado a nuestro Director, Néstor Rodríguez Ardila, subiendo 8 puestos frente al año anterior.
- **Merco Salud:** puesto No. 3 entre las mejores EPS del país.



## Reconocimientos, premios y distinciones



### Revista La Nota Económica

- Puesto No. 5 dentro de las 300 empresas Platinum del país (en la categoría de empresas que reportaron su información financiera por el sistema tradicional colombiano COLGAAP).
- Puesto No. 2 en la categoría de cajas de compensación familiar en la Edición Vademecum de Mercados 10.000 empresas.

### Revista Portafolio

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

### Andesco

- Recibimos el galardón en la categoría “mejor entorno de trabajo para empresas”, entre más de 200 organizaciones postuladas.
- Fuimos reconocidos como una de las 10 mejores empresas a nivel nacional en materia ambiental, en el marco del premio a la Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial.

### Fundación MásFamilia

- Obtuvimos la recertificación del Modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable) en el nivel B+, lo que nos acredita como una Organización que propende por la conciliación entre la vida personal y laboral de sus colaboradores.

### Great Place To Work

- Alcanzamos el puesto No. 11 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia (categoría empresas con más de 500 colaboradores), 5 posiciones por encima de la última medición (2014), donde registramos el puesto No. 16

### Otros reconocimientos:

- El Programa de Desarrollo Social Comunitario y el Centro de Experiencia de Cliente recibieron Mención de Honor en el marco del Premio de Buenas Prácticas para Las Américas, de la Asociación Internacional de Seguridad Social, realizado en México del 11 al 13 de abril de 2016.

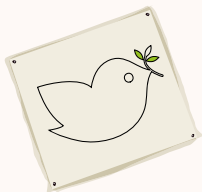
- Las Secretarías de Salud de Chía, Zipaquirá y Facatativá exaltaron el aporte de Compensar para el logro de las metas trazadas en el Plan Ampliado de Inmunización para estos municipios. Adicionalmente, La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá reconoció nuestra participación y liderazgo en la erradicación mundial de la poliomielitis.
- La Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, dentro de su programa “Colombia Libre de Influenza” resaltó nuestra trayectoria y constancia para hacerle frente a esta enfermedad al interior de nuestra organización (en 2016 vacunamos, gratuitamente, 3.300 colaboradores).





## Conglomerado social

Somos constructores



de paz

porque fomentamos un enfoque participativo y asociativo que nos permite darle mucho más vuelo al impacto de nuestra gestión y así avanzar en el propósito de contribuir a la transformación de la comunidad.

En esta construcción de bienestar hemos hecho equipo con una serie de aliados estratégicos que comparten nuestra filosofía de compromiso y desarrollo social:





## Conglomerado social



Institución de educación superior con más de 36 años de historia, 8 de ellos formando parte del grupo empresarial de Compensar; es pionera en la implementación del modelo de formación por ciclos propedéuticos, orientando sus esfuerzos hacia la formación en el trabajo y el desarrollo de competencias laborales que permiten a sus estudiantes y egresados, vincularse más fácilmente al sector productivo y responder de manera pertinente a las demandas que tienen las empresas.







## Conglomerado social

Con este objetivo, facilita la formación en tres niveles a lo largo de la carrera: como técnico profesional, a los dos años de iniciar su formación; tecnólogo, con dos o tres semestres más; o, como profesional, con tres o cuatro semestres adicionales. En Bogotá tiene dos sedes y a nivel nacional, su presencia se extiende a Cali y Villavicencio. Además, tiene convenios internacionales con reconocidas instituciones de educación superior en Iberoamérica.



**7.800** estudiantes:



**6.730**  
en Bogotá,

**750**  
en Cali y

**320**  
en Villavicencio



Su oferta educativa incluye:

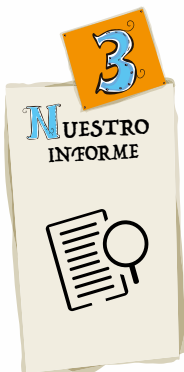
**13** programas en los campos de la administración empresarial

[ 50% de sus estudiantes cursan carreras de este frente, de la ingeniería (19%), de la comunicación (22%) y de licenciaturas en educación (9%). ]

El **83%** de los alumnos estudian de noche y el **17%** restante en programas de jornada diurna.

El **85%** de los estudiantes son de estratos socioeconómicos 2 y 3, evidenciando un claro interés por brindar educación de calidad a personas de bajos ingresos.

[ La institución cuenta con **220** colaboradores de planta, de los cuales **50** están en el área académica (entre directivos, profesores de tiempo completo y personal de apoyo a los procesos académicos) y **250** docentes de cátedra. ]





## Conglomerado social

### Logros más significativos:

- Construcción del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y actualización del modelo pedagógico para fortalecer la articulación universidad – empresa y la calidad académica.
- Actualización de la política y el modelo institucional de autoevaluación y renovación de los registros calificados de 10 programas y 30 ciclos propedéuticos.
- Ordenamiento en la movilidad internacional y consolidación de la política de lengua extranjera, para promover el bilingüismo (inglés – español).
- Innovación pedagógica en las modalidades virtual (más de 1.000 estudiantes) y blended (combinación de presencial y virtual), a la que se han incorporado 883 estudiantes en la universidad.
- Mayor cobertura en el proceso de otorgamiento y sostenimiento de becas Compensar beneficiando a 286 estudiantes en el primer semestre de 2016 y a 341 en el segundo, con un monto aproximado de \$550.000.000.
- Definición de un puntaje mínimo en el examen del ICFES, para el ingreso a la institución. Entrada directa, con 40 puntos en cada una de las áreas relevantes del programa deseado, y 30 para ingresar realizando cursos de apoyo encaminados a fortalecer el perfil académico del aspirante.
- Vinculación de 41 profesores de planta, para alcanzar una relación de 150 estudiantes por profesor.
- Apoyo a dos profesores para completar sus estudios de Doctorado en la Universidad de Mondragón, en España; quienes regresaron al país y se vincularon a la Facultad de Ingeniería.
- Presentación de 11 ponencias por parte de docentes de la institución, 4 de ellas en foros internacionales.







## Conglomerado social



- Consolidación de una oferta de 42 cursos, entre diferentes talleres de educación continuada, programas para empresas y opciones para al público en general.
- Realización de práctica profesional por parte de 3.850 estudiantes en 2.774 empresas, afianzando a través de la institución los lazos entre los ámbitos académico y productivo.
- Desarrollo de un modelo de sistematización de la memoria histórica institucional y preparación del Boletín Estadístico 2013 – 2016.
- Calibración de costos de la matrícula con valores de mercado para mantener competitividad en la oferta y asegurar la inclusión de estudiantes del segmento objetivo.
- Recertificación en la norma NTC ISO 9001: 2008 del programa de capacitación al cesante –“POSIBLE”, de la oferta de educación continuada y de los procesos de apoyo académico – administrativos.
- Constitución preliminar de un fondo patrimonial para el financiamiento de la universidad en el mediano plazo.
- Transición a un valor único por crédito, ciclo y programa, con el fin de darle mayor transparencia al cobro de la matrícula.
- Creación de Zonas de Bienestar para colaboradores, estudiantes y profesores con WiFi, zona de recargas, pantallas informativas y máquinas vending.
- En el marco del programa de capacitación al cesante “POSIBLE”, se dictaron 1.616 talleres superando en un 25% las metas planteadas. Además, se adecuaron nuevos espacios de formación, en Cajicá y Zipaquirá.
- Apertura de un Contact Center propio para la atención telefónica y virtual de los estudiantes.
- Dotación de tanques y equipos hidroneumáticos en 4 de las sedes de Bogotá.
- Apertura de una nueva sede en la Avenida Pasoancho en Cali, Valle del Cauca.
- Adecuación de la sede Sinú en Bogotá, con dos salas duales (cátedra – sala de cómputo) y varios laboratorios, con una inversión superior a los 1.000 millones de pesos.





## Conglomerado social



Cerca de 15.500 asociados que comparten el sueño de estrenar vivienda, viajar, comprar vehículo, estudiar o invertir en lo que siempre han querido, han encontrado en UNIMOS el lugar perfecto para cumplir sus metas. Esta entidad cooperativa, con 13 años de experiencia, une el crédito y el ahorro para ofrecer a los trabajadores un amplio portafolio de servicios financieros que les permite mejorar su calidad de vida y la de sus familias.



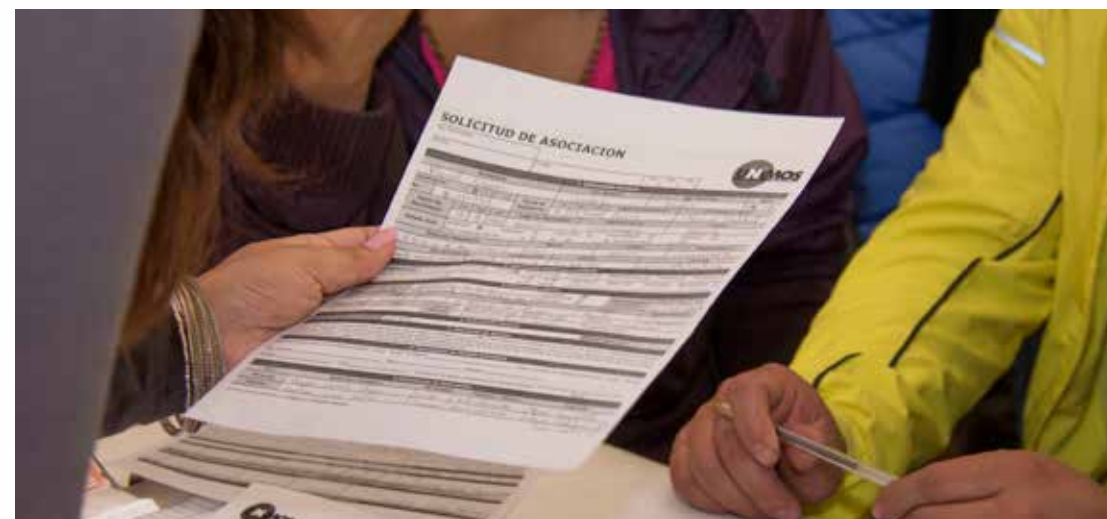




## Conglomerado social

### Logros más significativos:

- Crecimiento del 15.4% en número de asociados.
- Depósitos por cerca de \$14.800 millones e incremento de aportes sociales llegando a más de \$7.000 millones, lo que representa un crecimiento del 4.1% respecto al año anterior.
- Crecimiento del 49.8% en ahorro programado, alcanzando \$4.113 millones, como resultado de la acogida que tuvo este producto por parte de los asociados interesados en adquirir vivienda con subsidio.
- Colocación de \$11.305 millones en crédito, con tasa de interés promedio del 16.5% E.A.; generando activos totales por \$24.965 millones, con un incremento del 5.41% respecto al 2015. Además, obtuvo excedentes por \$505 millones, de los cuales se destinó el 20% para el desarrollo de la labor social de la cooperativa, es decir, para promover proyectos de educación formal.
- Sus asociados recibieron \$100 millones en intereses de ahorro permanente y \$537.5 millones en intereses de ahorro contractual y CDAT. Asimismo, UNIMOS asumió \$55.5 millones en seguros de vida, \$4.5 millones en consultas en centrales de riesgo, \$16.9 millones de retención y \$56.3 de gravamen al movimiento financiero.





## Conglomerado social



Alianza entre la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, la Universidad del Rosario y Compensar.

Tres instituciones distintas con misiones complementarias, convergen en la construcción de tejido social para desarrollar un modelo de gestión que dignifique la atención en salud y permita asumir los importantes retos del sector.

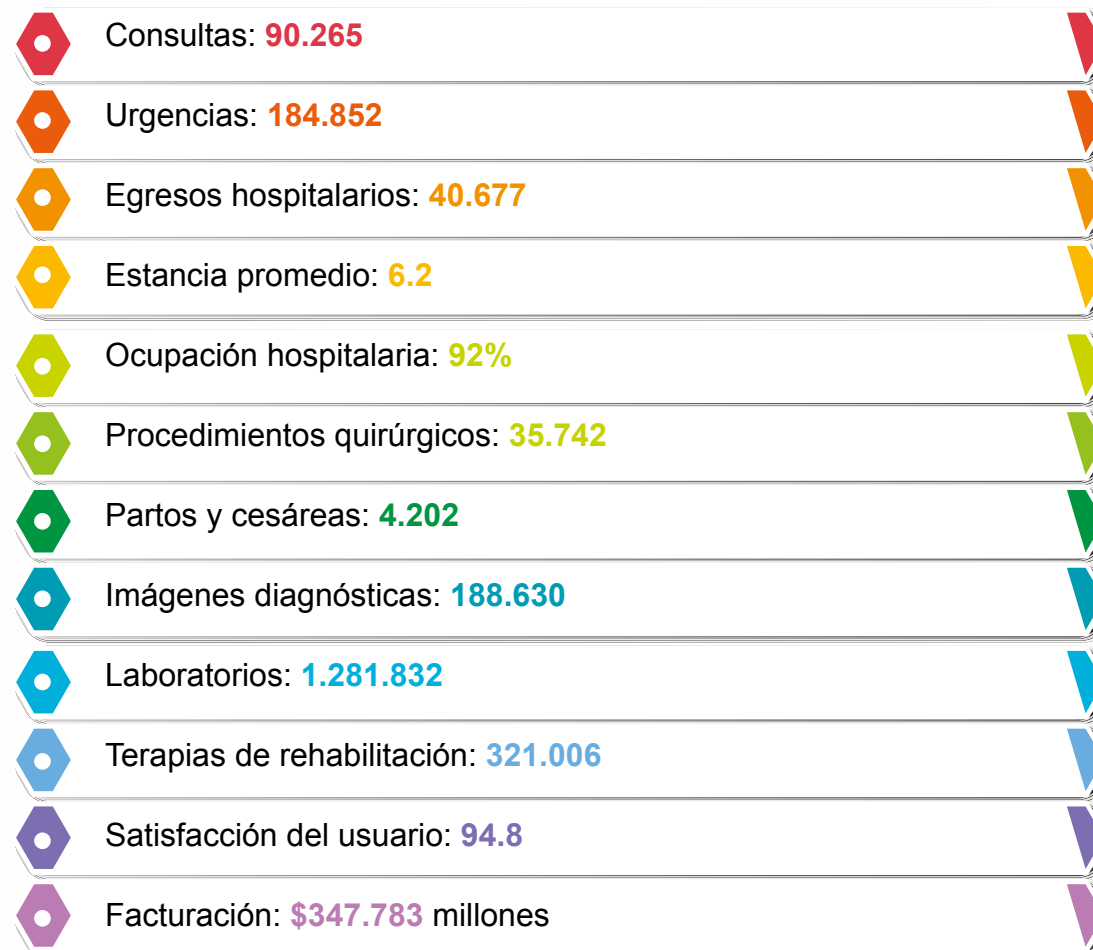






## Conglomerado social

### Sus principales indicadores de gestión fueron:



### Logros más significativos:

- Incremento del 9.59% en la facturación, dada la mayor complejidad en los pacientes atendidos, lo cual se debe al fortalecimiento de las relaciones con los aseguradores estratégicos, quienes confían en el nivel de servicio prestado en los hospitales Méderi.
- Consolidación de la planeación 2015 – 2020 con énfasis en la construcción de una institución que busca ser líder en el sector salud, reconocida como ejemplo en materia de conocimiento y comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a partir de la atención integral.
- Mejoramiento en el resultado de la autoevaluación para lograr la acreditación en 2018, pasando de 2.5 en el segundo ciclo a 3.2 en el tercero.
- Aumento del 11% en la población de estudiantes en formación, para un total de 5.166, el 67,5% de pregrado, 9,2% de posgrado y 23,3% de formación para el trabajo.





## Conglomerado social



- Ampliación y remodelación del estar médico de salas de cirugía en el Hospital Universitario Mayor, y ampliación del número de camas para los internos y residentes. Además, en el Hospital de Barrios Unidos fue adecuada la zona de descanso para estudiantes.
- Realización del II Congreso de Enfermería “Servicios de urgencias humanizados y seguros”, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la formación de competencias del personal de enfermería, mediante la consolidación de una cultura institucional de seguridad clínica, calidad y humanización.
- Organización del IX Simposio de Actualización en Nutrición Clínica, con la participación del Dr. Carlos Campos, PhD de la Universidad Federal de Paraná - Brasil.
- Realización del primer Encuentro de Cuidado Paliativo, el cual contó con la participación de pacientes y cuidadores.



Puesto número 22 entre los 45 mejores hospitales de América Latina y puesto número 9 entre los 22 mejores de Colombia.







## Conglomerado social



- Elaboración del estudio para el diseño, adopción y publicación de la Guía Nacional Colombiana de Cuidado Paliativo, por parte de la Dirección Científica de Méderi y el grupo del Programa de Dolor y Cuidado Paliativo, documento base para el manejo de enfermos terminales.
- Incremento del 31% en publicaciones indexadas, alcanzando un total de 25.
- Lanzamiento del Centro de Investigación de Méderi – CIMED, un espacio para promover y fomentar la investigación aplicada en la red hospitalaria.
- Incremento del 65% en los protocolos evaluados, llegando a 69 protocolos en desarrollo.
- Institucionalización del encuentro de investigadores, con la participación de 120 personas, entre colaboradores, estudiantes e Investigadores de la Universidad del Rosario.
- Participación de 32 médicos de diferentes especialidades en el magazín “Mañana con uno” del Canal Uno, quienes entre marzo y diciembre realizaron consultas virtuales sobre diferentes condiciones y patologías de salud.
- Actualización del procesamiento y archivo de imágenes diagnósticas, permitiendo la integración entre las aplicaciones, lo cual facilita al equipo asistencial ver resultados en línea.
- Consolidación del Modelo de Gestión de Talento Humano y crecimiento de la planta de personal en un 3.12%, cerrando con 2.629 colaboradores de tiempo completo y un promedio de rotación de 2.32%.
- Participación en la iniciativa 40.000 Primeros Empleos, en alianza con la Caja de Compensación Familiar Compensar, vinculando a 45 personas quienes ocuparon cargos de Profesionales de Enfermería, Fisioterapeutas y Técnicos en Enfermería.



## Conglomerado social



Este operador tecnológico es nuestro aliado en la administración y procesamiento transaccional de la Tarjeta Compensar, medio a través del cual los afiliados y sus familias disfrutan de grandes privilegios y beneficios. Adicionalmente, Processa administra una red de cajeros y da soporte a la prestación de servicios de crédito de Compensar y otras cajas de compensación.







## Conglomerado social

### Logros más significativos:

- Dio soporte a más de 4.200.000 tarjetas y apoyó la distribución de más de 4.900.000 subsidios de Compensar por cerca de \$215.000 millones.
- Gestionó, a través de los convenios con Compensar, la entrega de más de 2.440.000 subsidios de Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y La Secretaría de Integración Social, por más de \$179.000 millones.
- Recibió cerca de 1.203.000 llamadas en su Call Center, entre ellas, más de 1.082.000 para las cajas de compensación familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfamiliar Cartagena.
- Prestó el servicio de acceso a los diferentes canales transaccionales: Grupo de Almacenes Éxito, Cencosud, Olímpica, Red Gtech. Además, prestó el servicio de acceso a 400 datáfonos de Compensar y a más de 1.000 cajeros electrónicos (Servibanca y red Compensar).
- Implementó el acceso al canal de datáfonos de Redeban con la opción de multibolsillos.
- Prestó el servicio de outsourcing del core financiero Bancor para Compensar y las cajas aliadas del servicio de crédito, en las líneas de Vivienda, Fomento, Educación, Salud, y Cupo Rotativo, entre otras.





## Conglomerado social



- Logró la habilitación de la EPS para el Régimen Subsidiado, entrando a operar el primero de enero de 2016.
- Cerró el año con 3.965.260 afiliados, 2.932.929 en el Régimen Contributivo, y 1.032.331 en el Régimen Subsidiado.
- Prestó 72.300.000 servicios de: medicina general y especializada, Promoción y Prevención, atención de urgencias, salud oral, apoyo diagnóstico y terapéutico, cirugías y hospitalización, entre otros.
- Cumplió lo establecido para el segundo año de la senda de habilitación financiera en términos de solvencia, capital mínimo y régimen de inversiones.







## Conglomerado social



**CORPORACIÓN PARA  
EL DESARROLLO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL**



Este aliado estratégico de Compensar contribuye a la generación de conocimiento y al fortalecimiento del Sistema de Seguridad y Protección Social, mediante una estrategia innovadora, confiable, comprometida y continua que sirve de referente a nivel nacional e internacional.

A través de la investigación, capacitación, formación y divulgación, promueve la cultura y fomenta el conocimiento de la seguridad y la protección social, acompañando y asesorando en dicha gestión a empresas y organizaciones con diversos servicios.

### Logros más significativos:

- Publicación de 20 boletines con novedades jurídicas, jurisprudenciales e información relacionada con el Sistema de Seguridad Social Integral, contribuyendo así a los procesos de actualización en materia de protección social en el país.
- Diseño y ejecución del plan de divulgación y comunicaciones en el marco de la semana de la seguridad social.
- Publicación de 5 boletines legislativos relacionados con aquellas iniciativas que afectan de manera directa o indirecta el Sistema de Protección Social.
- Desarrollo del proyecto “Escuela Saludable”, con la capacitación de 2.179 docentes y 36.818 estudiantes en Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín, Pereira y Cali, superando ampliamente las metas previstas en materia de prevención de riesgos escolares.
- Realización de 67 capacitaciones en temas de pensiones, salud y riesgos laborales a colaboradores internos y externos.





# MATERIALIDAD Y CONCORDANCIA CON INDICADORES GRI







## Materialidad y concordancia con indicadores GRI

La materialidad, en términos de la gestión de la sostenibilidad, recoge los aspectos más relevantes tanto para Compensar como para nuestros grupos de interés. Durante el año continuamos trabajando en los temas materiales definidos en los diálogos desarrollados en 2014. Estos son:

ASUNTOS RELEVANTES	INDICADORES GRI ASOCIADOS
Gestión adecuada de su imagen y reputación.	EC9, SO1, SO5, SO8, PR2, PR6
Gestión apropiada de las inversiones, la productividad y la competitividad de la Organización.	EC1
Transparencia y eficiencia en la administración de los recursos.	EC1, SO3, SO4, SO5, SO8.
Desarrollo de los proveedores	EC6, EC9, SO9.
Formación profesional y personal de sus colaboradores y su empleabilidad.	LA1, LA2, LA3, LA10, LA11, LA13.
Ejecución de programas de bienestar, salud ocupacional y seguridad industrial con los colaboradores.	LA5, LA6, LA7.
Ejecución de políticas y programas sociales de los gobiernos locales, especialmente los que promueven la re-distribución del ingreso, el bienestar y apoyo general en políticas públicas.	SO1, EC9.
Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país.	PR2, SO5.
Adecuada gestión ambiental (uso eficiente de recursos, residuos, vertimientos y protección de la biodiversidad).	EN1, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29.
Compromiso ambiental y su extensión a los grupos de interés pertinentes de acuerdo con su capacidad de poder e influencia.	EN26, EN33.
Calidad, seguridad y cobertura de los bienes y servicios que ofrece a la comunidad.	PR2, PR3, PR4, PR8.
Aporte en la defensa de los derechos humanos a través de toda su cadena de valor.	HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR11.

En este Informe de Gestión y Sostenibilidad, recopilamos los principales resultados del 2016, vistos desde tres dimensiones: económica, social y ambiental, y en su desarrollo participaron activamente todos los procesos de la organización. Metodológicamente fue construido bajo los lineamientos presentados en la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI), con opción esencial de conformidad. No se realizó verificación externa.

Cualquier inquietud o sugerencia acerca de su contenido, por favor escribir al correo: [sostenibilidad@compensar.com](mailto:sostenibilidad@compensar.com)

En el periodo de reporte no desarrollamos nuevos diálogos de consulta sobre materialidad. A finales de 2016 iniciamos el planteamiento de nuestro nuevo plan estratégico 2017-2021, del que se establecerán los asuntos más relevantes que serán base fundamental para la materialidad.

Una vez establezcamos dichos asuntos, podremos validar o redefinir los mecanismos y canales de relacionamiento con cada uno de los grupos de interés que resulten pertinentes.





# DIMENSIÓN ECONÓMICA







## Dimensión Económica



Para Compensar es un determinante estratégico alcanzar y mantener la sostenibilidad económica y garantizar así nuestro aporte al progreso social de los colombianos. Por ello, nuestra filosofía organizacional busca la excelencia en la gestión y el uso eficiente de los recursos disponibles.

En este sentido, nos hemos enfocado en la diversificación de negocios que permiten obtener ingresos de diversas fuentes, minimizando la dependencia de los recursos provenientes del 4% de los aportes que por Ley, hacen los empresarios a las cajas de compensación. Para lo cual hemos adelantado las siguientes acciones:

- Dentro de los criterios de selección para la compra de bienes o servicios tenemos como referente el mejor precio del mercado. Igualmente, gestionamos la administración de los inventarios y las devoluciones, adoptando las mejores prácticas.
- Solicitamos auditorías externas permanentes por parte de los distintos entes de control y damos atención oportuna a sus observaciones.
- Evaluamos la eficacia de nuestras negociaciones a través de la medición del indicador de ahorros, así como la participación de los proveedores en las capacitaciones y en el programa de desarrollo establecido para ellos.
- Realizamos control presupuestal permanente.
- Mantenemos una gestión de riesgos con cobertura a toda la organización, la cual nos ayuda a prevenir pérdidas.
- Promovemos las auditorías de control interno basadas en análisis de riesgos y de gestión.



## Dimensión Económica

## Desempeño económico

## Valor económico directo generado y distribuido

Descripción	2016
Ingresos	\$2.606.075.045.923
Gastos operativos	\$2.217.827.163.966
Salarios	\$276.710.060.617
Pagos a proveedores de capital	Por ser una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos
Pagos a gobiernos	Por ser una entidad sin ánimo de lucro no es contribuyente del impuesto a la renta <sup>2</sup> .
Inversiones en la comunidad	De acuerdo con la descripción del protocolo este indicador no aplica, dado que Compensar por ser Caja de Compensación no puede realizar ningún tipo de donación <sup>3</sup> .

Obligaciones a programas de beneficios sociales:

No realizamos pagos directos de pensiones en esta materia, dado que la jurisdicción nacional obliga a hacer los aportes correspondientes a través de los fondos autorizados.

Ayudas financieras de gobiernos:

Durante el año no accedimos a ningún incentivo gubernamental de los ofrecidos a las cajas de compensación familiar para el desarrollo de nuestras operaciones.

<sup>2</sup> En esta oportunidad el indicador consideró estrictamente pago de impuestos y multas como lo establece el protocolo GRI-G4 para el indicador EC1

<sup>3</sup> Compensar no puede hacer donaciones, pero por su naturaleza de Caja de Compensación Familiar, sus productos y servicios tienen un enfoque social de impacto en la comunidad.







## Dimensión Económica

### Presencia en el Mercado



#### Relación entre salarios:

En Compensar el salario mínimo es igual al salario mínimo mensual legal vigente de Colombia (SMMLV). El número de colaboradores que devengan ese monto por género y región es:

SEXO	MUNICIPIOS Y/O CIUDADES				TOTAL	% PARTICIPACIÓN
	Bogotá	Chía	Girardot	Puerto López		
F	593		1		594	<b>7.71%</b>
M	21	1	16	1	39	
<b>TOTALES</b>	<b>614</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>633</b>	

#### Proveedores locales:

Para la operación de Bogotá, el 70% del total de compras fue realizado a proveedores locales. De otro lado, y dentro del convenio suscrito con la Secretaría de Educación Distrital (SED) llevamos a cabo acciones para el desarrollo de proveedores locales a través del programa “Economía Popular”, al que se vincularon 9 proveedores con quienes registramos compras por \$2.831.114.951.

En la operación de nuestros hoteles, ubicados en Nilo y Girardot, las compras a proveedores locales alcanzaron el 43% del valor total de las realizadas para el Ciclo de Alojamiento.

#### Contratación local:

Por ser caja de compensación, nuestra operación es regional, por ello, la contratación general y de altos directivos es desarrollada en Bogotá. Sin embargo, en nuestros hoteles o en convenios específicos, contratamos personal de la comunidad donde vayamos a operar, como en el caso de Comedores Escolares y Jardines Sociales.





# DIMENSIÓN AMBIENTAL







## Dimensión Ambiental



Creemos firmemente que la única forma de cumplir con nuestro propósito de transformar comunidad, es articulando nuestra propuesta de bienestar con estrategias ambientalmente sustentables. Por eso, la sostenibilidad ambiental es una de nuestras grandes preocupaciones y en la operación de las diferentes actividades que realizamos, trabajamos para prevenir y mitigar la afectación del medio ambiente, con las siguientes acciones:

- Nos anticipamos a los posibles requerimientos de la autoridad, mediante la realización de inspecciones y validando el cumplimiento normativo.
- Realizamos mediciones con laboratorios acreditados para garantizar en todo momento el cumplimiento normativo.
- Participamos de manera activa en el programa “Gestión Ambiental Empresarial” de la Secretaría Distrital de Ambiente, que busca llevar a las organizaciones a un estándar superior al normativo, además de

recibir auditorías externas para detectar oportunidades de mejora no evidenciadas desde el interior de Compensar. Así mismo, continuamos vinculados, de manera voluntaria, a otros programas liderados por dicha entidad, tales como: Compras Verdes, Ciclo de Vida de Producto, Cálculo de Huella de Carbono y Movilidad Sostenible, todas, iniciativas que promueven el cumplimiento normativo y acreditan la gestión ambiental sostenible y el mejoramiento continuo.





## Dimensión Ambiental



Nuestra diversidad de negocios y el desarrollo de los mismos en diferentes regiones del territorio nacional, implica una regulación de varias entidades estatales frente al tema medioambiental, entre ellas: Secretaría Distrital de Ambiente, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial La Macarena (Cormacarena), Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), Agencia Nacional de Licencias Ambientales, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Alcaldías Municipales, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, Secretarías Distritales de Salud, Hospitales Locales, Secretarías de Integración Social, Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM) y Secretaría de Educación Distrital.

La puesta en marcha de estas acciones de protección del medioambiente ha traído consigo una larga lista de beneficios, entre los que se destacan:

- Posicionamiento de nuestra imagen corporativa frente a diferentes públicos de interés, como una entidad social y ambientalmente responsable.
- Ser referente para otras organizaciones en la implementación de buenas prácticas ambientales.
- Reducción del impacto medioambiental generado por la prestación de nuestros servicios.
- Mejoramiento de la calidad de vida de usuarios, colaboradores y visitantes.
- Optimización de recursos y reducción de costos operacionales y de mantenimiento de infraestructura.







## Dimensión Ambiental

Las estrategias a través de las cuales vinculamos a nuestros grupos de interés, con el compromiso medioambiental fueron:

### Organismos de control



- Trámites, emisión de documentos, información, visitas, auditoría y participación en programas que van más allá del cumplimiento normativo.

### Proveedores



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

### Comunidades



- Actividades que vinculan usuarios y comunidad aledaña a nuestras sedes, entre ellas, participación en el Día sin Carro, Caravanas en Bicicleta y campañas de disposición de residuos.

### Colaboradores



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





## Dimensión Ambiental

De otro lado y con el firme propósito de minimizar los impactos ambientales negativos y maximizar los positivos, operamos las siguientes iniciativas:

### Uso de Materiales

Las compras de materias primas en la categoría de materiales no renovables, ascendieron a \$196.861.354.958. Por otra parte, gracias al Sistema de Gestión de Almacenes (WMS), nuestro Centro de Distribución de Salud pudo registrar datos de los movimientos en peso de las materias primas que se suministran para la operación de salud, las cuales fueron de 60.600 kg.

Además, el ciclo “Producir y Servir Alimentos”, no usó recursos naturales tales como minerales o madera para la conversión de sus productos, y dentro de la categoría de insumos que pueden llegar a afectar el ambiente<sup>4</sup> solo utilizó Soya para algunos alimentos distribuidos.

<sup>4</sup> Según el suplemento de alimentos de la guía GRI- G4 las materias primas que pueden afectar el medio ambiente son: mariscos capturados en la naturaleza y de cría, aceite de palmas, soja, carnes de especies en peligro.

### Gestión de la Energía

Particularmente en este aspecto, que durante el 2016 fue protagonista de la agenda pública nacional, ha sido permanente nuestro accionar organizacional encaminado al ahorro energético, ya que además de contribuir a la sostenibilidad del planeta, redundando en beneficios para Compensar, pues genera menores costos asociados, y al mismo tiempo contribuye a la disminución de la huella de carbono corporativa y al ahorro de agua en centrales hidroeléctricas.

Así mismo, como respuesta al llamado del Gobierno Nacional para hacerle frente a la amenaza de racionamiento eléctrico debido a los efectos del fenómeno de El Niño, causante de una aguda sequía y de la reducción del nivel de los ríos que alimentan a las hidroeléctricas, intensificamos el ahorro energético con una serie de medidas complementarias como: apagado de letreros luminosos de todas nuestras sedes y edi-

ficios, excepto en algunos de salud donde por la naturaleza de su operación no era posible; utilización de plantas eléctricas durante una hora al día en las principales sedes para alivianar la carga de la red pública, y culminación de la jornada laboral a las 5:00 p.m. para colaboradores con roles administrativos. Estas medidas nos permitieron obtener un ahorro acumulado del 7.3% en el mes de marzo (en comparación con febrero de 2016), superando ampliamente la meta del 5% diaria establecida por el Gobierno Nacional, y que equivale a casi 65.000 kWh de ahorro, la energía que consumen 1.500 hogares conformados por 3 personas durante un mes.







## Dimensión Ambiental

### Gestión de la Energía

Además, durante el transcurso del año pusimos toda nuestra energía a optimizar el consumo eléctrico mediante acciones tales como:

- Implementación de mejoras de infraestructura y tecnología en nuestras sedes.
- Generación de campañas de cultura ambiental para los colaboradores.
- Desarrollo de programas de ahorro que garantizan la sostenibilidad ambiental de los centros vacacionales, aspecto fundamental de la certificación en sostenibilidad turística y sello verde.

#### Consumo energético interno:

FUENTES NO RENOVABLES	UNIDAD	2016	2015
GAS NATURAL	Giga Julios GJ	62.710	59.299
ACPM		2.660,1 (*)	317
GASOLINA		550,1	571
GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)		4.736,2	4.380
	UNIDAD	2016	2015
CONSUMO DE ELECTRICIDAD	kWh	16.917.021	15.679.364

(\*) El incremento notable en ACPM se debió al encendido de plantas eléctricas como respuesta al programa gubernamental de aporte al ahorro energético del 5% solicitado durante el año.





## Dimensión Ambiental

### Gestión de la Energía

#### Intensidad energética



De acuerdo al consumo de electricidad calculada para el 2016, la intensidad energética correspondió en este periodo a 0.801 kWh por usuario atendido.

Dado que nuestras sedes prestan múltiples servicios, entre ellos salud, recreación, deportes y asesoría para vivienda, crédito y turismo, la intensidad energética se mide en relación con la cantidad de usuarios de los mismos.

Dentro del cálculo fue incluida la energía eléctrica utilizada por los prestadores del servicio, para iluminación, calefacción y refrigeración, así como los combustibles empleados internamente para alimentar plantas eléctricas, generación de vapor y producción de alimentos.

#### Reducción del consumo energético

Como resultado de las acciones implementadas bajo el Programa Ambiental “Con la Cabeza en la Tierra”, logramos reducir en

un 60% el consumo de electricidad, pasando de 1.32 kWh/usuario en el año base de 2012 a 0.801 kWh/usuario en 2016.



Algunas de las acciones implementadas para este logro fueron:

- Apagado automático de computadores.
- Suspensión automática de computadores por inactividad.
- Implementación de estrategia operativa para el apagado parcial de la iluminación en las sedes.
- Puesta en marcha de campañas de cultura ambiental para el ahorro de energía.
- Estimulación del uso de las escaleras versus los ascensores.
- Promoción del uso y aprovechamiento de luz y ventilación natural.







## Dimensión Ambiental

### Gestión de la Energía:

#### Reducción del consumo energético

- Socialización de los ahorros obtenidos mes a mes por sedes.
- Reemplazo de calderines por unidades de eficiencia energética.
- Implementación de nuevas tecnologías (cambio a luces LED en algunas sedes).
- Uso de conceptos de bioclimática en las mejoras realizadas en los centros vacacionales.
- Desarrollo estructural de nuevas sedes con conceptos de bioclimática y eficiencia energética.

### Gestión del agua



Conscientes de que el agua es un recurso natural renovable fundamental en el mantenimiento del equilibrio de los ecosistemas y esencial para el desarrollo sostenible, trabajamos permanentemente en la generación de mecanismos de gestión que promueven un adecuado uso del recurso hídrico en las operaciones de todos nuestros servicios, tanto en sedes propias como en satélites, comedores escolares y en las sedes de las entidades con las que tenemos convenios.

Este tema está regulado por las autoridades ambientales mediante la Ley 373 de 1997, la cual reglamenta los programas de ahorro y uso eficiente de agua, y mediante la Ley 99 de 1993, donde se establece que las autoridades ambientales otorgarán concesiones para captar aguas superficiales o subterráneas; requerimientos que cumplimos a cabalidad al tener vigentes las concesiones de agua otorgadas para las sedes Calle 220, Centro de Entretenimiento Familiar y nuestros hoteles Lagomar y Lagosol. Adicionalmente, cumplimos con todos los requisitos de siembra de árboles y reportes de consumos correspondientes.

De igual manera, contamos con un programa de ahorro y adecuado uso de agua para nuestras sedes en Bogotá y con programas específicos en las sedes que se benefician de las concesiones de aguas.

Por su parte, Lagomar y Lagosol cuentan con la certificación de sostenibilidad turística y sello verde, iniciativas que promueven buenas prácticas y la reutilización de aguas para disminuir los requerimientos hídricos.





## Dimensión Ambiental

### Gestión del agua

#### Captación total de agua según la fuente

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	2016	2015
Acueducto municipal	382.708	438.061
Aguas superficiales	107.092	175.459
Aguas subterráneas	45.870	77.339
<b>TOTAL</b>	<b>535.670</b>	<b>690.859</b>

Logramos una disminución en el consumo de agua del 22,46%. Además, obtuvimos un índice de consumo de 0.025 m3 por usuario, un importante ahorro en relación al 0.045 m3 del 2015. Estos resultados son consecuencia de los esfuerzos realizados

para mejorar las prácticas de aseo y las acciones de mantenimiento preventivo desarrolladas, sumadas al fortalecimiento de una cultura ambiental de ahorro y uso eficiente de dicho recurso y reutilización de aguas lluvia y residuales tratadas, entre otros.



#### Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Captamos aguas superficiales y subterráneas para las sedes Lagomar, Lagosol, Centro de Entretenimiento Familiar, Calle 220 y Cajicá, en todas ellas bajo concesión de la autoridad ambiental, previo estudio de capacidad de la fuente y con sistema de ma-

cro medición para garantizar que los caudales otorgados no sean excedidos. Por ello, ninguna fuente de agua fue afectada significativamente por las actividades que realizamos en 2016.







## Dimensión Ambiental

### Gestión del agua

#### Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

El volumen total de agua reutilizada en el año fue de 101.653,4 m<sup>3</sup>, así:

APROVECHAMIENTO	M <sup>3</sup> /año
Aguas lluvias	2.903
Retro lavado	3.115
Llenado Lago	95.635,4
<b>TOTAL</b>	<b>101.653,4</b>
<b>% DE REUTILIZACIÓN</b>	<b>19%</b>

### Biodiversidad



Si hay algo que tienen en común nuestras sedes Calle 220 en Bogotá, los hoteles Lagomar y Lagosol ubicados en el municipio de Girardot y la Hacienda “Lajitas” en la vereda Marayal, a 15 km de Puerto López, es la amplia diversidad de especies animales y vegetales que viven en sus tierras. De hecho, la sede Calle 220 se encuentra dentro de la reserva forestal Thomas Van Der Hammen<sup>5</sup>, área de protección ambiental de la Sabana de Bogotá con 1.395 hectáreas.

<sup>5</sup> El tipo de biodiversidad presente en cada una de las sedes y el impacto generado se encuentra reportado en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015 [https://www.compensar.com/responsabilidadsocial/GRI\\_2015.pdf](https://www.compensar.com/responsabilidadsocial/GRI_2015.pdf), páginas 180-213.





## Dimensión Ambiental

### Biodiversidad

Para proteger esta riqueza, en el desarrollo de nuestra operación promovemos la realización de actividades de bajo impacto medioambiental, desarrollamos programas orientados a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna en nuestros centros vacacionales, y vinculamos a usuarios y colaboradores en el cuidado de la biodiversidad; todas estas, actividades enmarcadas en la certificación de sostenibilidad turística y sello ambiental colombiano.



### Emisiones



El total de emisiones directas, de acuerdo al cálculo de huella de carbono corporativa, realizado con la asesoría de la Cámara de Comercio de Bogotá, pasó de 3.666 toneladas de CO<sub>2</sub> en 2015 a 4.891,63. Estas emisiones correspondieron a 0.231 kg de

CO<sub>2</sub> por usuario atendido, presentándose una disminución con respecto a las registradas el año inmediatamente anterior de 0.278 kg de CO<sub>2</sub>.

La significativa variación responde al fortalecimiento en la medición a través de variables que garantizan un resultado más confiable. Frente a los datos de 2015 no es posible realizar nuevamente la medición porque no contamos con información de las nuevas variables consideradas para ese año.

Como parte del compromiso con la reducción de emisiones, durante el 2016 implementamos:

- Nuevos equipos de aire acondicionado con tecnología “inverter”, para disminuir el consumo de energía.
- Estrategias de movilidad sostenible, con el fin de desestimar el uso del vehículo particular y motivar a los colaboradores a usar medios alternativos como bicicleta, transporte público, car pooling y van pooling.





## Dimensión Ambiental

### Vertimiento de aguas residuales

La cantidad de vertimiento de aguas residuales (carga contaminante) para 2016 fue:

PARÁMETRO	TOTAL Kg/día	TOTAL Kg/año
Grasas y aceites	172,4	62.060,9
DBO	2.665,3	959.498,5
DQO	5.430	1.954.788,9
Sólidos suspendidos	828,6	298.292,2

Para esta medición tomamos 13 sedes de Salud y una sede de Alojamiento, con un caudal total generado de 2.15 Lps (Litros por segundo).

### Gestión de Residuos

Con el propósito de disminuir los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones, implementamos buenas prácticas para el aprovechamiento de los residuos sólidos, líquidos y gaseosos.

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

TIPO DE RESIDUOS	GENERACIÓN 2014	GENERACIÓN 2015	GENERACIÓN 2016	DESTINACIÓN
Residuos orgánicos	555.952	533.662	1.701.003	Compostaje
Residuos comunes	338.464	344.298	532.902,7	Relleno sanitario
Residuos peligrosos biológicos	125.988	128.257	174.995,7	Desactivación de alta eficiencia Termo destrucción controlada
Residuos peligrosos	54.937	68.746	120.947,1	Recuperación Incineración Celda de seguridad
Residuos reciclables	216.860	266.929	278.809,4	Recuperación Devolución post consumo
Aceite vegetal usado		6.146,3	9.033,5	Recuperación

Como puede observarse en la tabla, la mayoría de residuos es transformada mediante las técnicas de compostaje o reutilizado, prácticas que evitan el uso de otras técnicas y reducen significativamente los desechos que van a parar a rellenos sanitarios, así como los costos por disposición.

Adicionalmente, aunque se incluyeron nuevas sedes en el cálculo de los residuos generados, hubo una mejor gestión en su manejo y disposición, reflejada en el incremento en cada una de las categorías de clasificación.





## Dimensión Ambiental

### Gestión de Residuos

De igual forma, gracias al adecuado manejo de riesgo ambiental, continuamos obteniendo un buen balance en la iniciativa cero derrames de sustancias químicas, aceites o combustibles que pudieran llegar a tener efectos negativos sobre el medio ambiente.

Por otra parte, en los programas de pos-consumo a los que estamos vinculados, generamos y recolectamos los siguientes residuos:

PROGRAMA	2014 (Kg)	2015 (Kg)	2016 (Kg)	MANEJADO POR
Pilas con el Ambiente	843,4	1.106	833	ANDI
Medicamentos Vencidos	-	1.192,52	1.655,45	Corporación Punto Azul

### Productos y Servicios

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

- Operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Entrega de residuos orgánicos, reciclados y ordinarios a gestores externos autorizados.
- Protección de cauces (cuerpo hídrico): Hotel Lagomar - Río Bogotá y Hotel Lagosol - Río Sumapaz.
- Uso de dispositivos ahorradores de energía.

### Cumplimiento Regulatorio

Durante el año, cumplimos en un 100% con la normatividad legal ambiental, así mismo remitimos las respuestas correspondientes a las solicitudes y requerimientos emitidos mediante actos administrativos de las autoridades ambientales y sanitarias. A la fecha la autoridad ambiental no ha impuesto multas ni sanciones por incumplimiento.



### Total de gastos e inversiones

En la protección del medio ambiente destinamos un total de \$579.073.444, así:

ACTIVIDAD	INVERSIÓN
Auditiva, visual y atmosférica	\$ 48.949.621
Gestión adecuada del agua	\$ 376.952.323
Gestión de residuos	\$ 138.171.500
Silvicultura, flora y fauna	\$ 15.000.000







## Dimensión Ambiental

### Evaluación Ambiental de Proveedores



En las visitas de selección y seguimiento a proveedores de servicios profesionales y asistenciales de salud, alimentos, recreación, educación, deporte y eventos, evaluamos el impacto ambiental en la cadena de suministro, inspeccionando a 303 proveedores nuevos (16% más que el año anterior) y a 765 antiguos, en aspectos tales como: manejo de vertimientos, programa de gestión de residuos, tecnologías limpias y puntos ecológicos. En este contexto, determinamos que, de las nueve líneas de compra, cinco pueden presentar impactos ambientales. Sin embargo, aún no se han identificado ni establecido los planes de mejora correspondientes.

### Mecanismos para los reclamos ambientales

Los reclamos ambientales se reciben a través de los mismos canales habilitados para interponer quejas, opiniones o sugerencias frente a nuestros productos y servicios. En 2016 recibimos, gestionamos y resolvimos las siguientes reclamaciones formales:

CONSECUTIVO	SEDE DEL SUCESO	FECHA DEL SUCESO	FECHA DE RADICACIÓN	MEDIO
835905	Centro Urbano de Recreación - CUR	10/03/2016	14/03/2016	Buzón Opiniones y Sugerencias
862444	Sede Empresarial	13/07/2016	15/07/2016	Otros Entes
873021	Unidad de Servicios Calle 26	05/09/2016	05/09/2016	Internet
873751	Cajicá	05/09/2016	07/09/2016	Buzón Opiniones y Sugerencias
883451	Unidad de Servicios Suba	15/10/2016	25/10/2016	Buzón Opiniones y Sugerencias



# DIMENSIÓN SOCIAL







## Dimensión Social

Las cajas de compensación familiar nacimos con la misión de brindar oportunidades de bienestar, especialmente a los colombianos de menores ingresos, buscando así un mejor futuro para trabajadores, familias, empresarios y comunidad en general. Por ello, en Compensar trabajamos sin pausa en el cumplimiento de este mandato social a través de la gestión e implementación de programas y proyectos sociales alineados a los planes nacionales y distritales. Además, aunamos esfuerzos con entidades públicas y privadas para traspasar las fronteras del impacto de nuestra gestión.

### Empleo



Una vez más fuimos reconocidos por el Instituto Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia, ocupando el puesto número 11 del ranking, en la categoría empresas con más de 500 trabajadores. Además, nuestro índice de ambiente laboral en dicha medición fue de 79, equivalente a muy satisfactorio, superando la meta en un 111.2%, evidenciando, según los criterios de la encuesta, que nuestros colaboradores: confían en las personas para las que trabajan, se enorgullecen de lo que hacen y disfrutan interactuando con sus compañeros de trabajo.

De igual forma, en el estudio MERCO Talento, monitor que evalúa la gestión del talento humano de las compañías desde una mirada interna y externa, obtuvimos el puesto número 19 en el ranking general y el número 1 en la categoría de Cajas de Compensación Familiar.

Además, recibimos el Premio ANDESCO en la categoría “mejor entorno de trabajo para empresas”, entre más de 200 organizaciones postuladas.



Todo lo anterior, es resultado de programas de desarrollo diseñados especialmente para atender las necesidades del que, sin duda, es uno de nuestros grupos de interés más relevantes; y en donde ha sido clave la implementación de acciones tales como:

- Fortalecimiento de una cultura de liderazgo.
- Gestión del Talento Humano desde las relaciones de confianza.
- Entendimiento y valoración de la diversidad.
- Creación e implementación del programa institucional de reconocimiento.
- Apalancamiento permanente de una comunicación estratégica.



## Dimensión Social

### Empleo



#### Número de empleados por tipo de contrato y género:

Finalizamos el año con 8.206 colaboradores, con distintos tipos de contrato como se aprecia a continuación:

TIPO DE CONTRATO	SEXO		TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
	F	M		
Indefinido	4.283	1.592	5.875	71.59%
Fijo	765	210	975	11.88%
Obra o labor	810	120	930	11.33%
Aprendizaje	131	63	194	2.36%
Por empresa de servicios temporales (trabajadores externos)	150	82	232	2.83%
<b>TOTAL</b>	<b>6.139</b>	<b>2.067</b>	<b>8.206</b>	<b>100%</b>







## Dimensión Social

### Empleo



#### Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y género:

EMPLEADOS/ TRABAJADORES EXTERNOS	SEXO		TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
	F	M		
Empleados Compensar	5.989	1.985	7.974	97.1%
Por empresa de servicios temporales (trabajadores externos)	150	82	232	2.8%
<b>TOTAL</b>	<b>6.139</b>	<b>2.067</b>	<b>8.206</b>	<b>100%</b>

#### Tamaño de la plantilla por región y género\*:

SEXO	MUNICIPIOS Y/O CIUDADES									% Participación
	Bogotá	Cajicá	Chía	Chocontá	Girardot	Mosquera	Puerto López	Zipaquirá	Total General	
F	5.600	9	66	17	238	35	1	23	5.989	75,11%
M	1.788	10	13	1	160	2	8	3	1.985	24,89%
<b>TOTALES</b>	<b>7.388</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>18</b>	<b>398</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>7.974</b>	<b>100%</b>

\*Esta tabla muestra la distribución geográfica y género del total de colaboradores contratados directamente.





## Dimensión Social

### Empleo

#### Tamaño de la plantilla por región, tipo de contrato y género

TIPO DE CONTRATO	MUNICIPIOS Y/O CIUDADES									
	Bogotá	Cajicá	Chía	Chocontá	Girardot	Mosquera	Puerto López	Zipaquirá	Total General	% contratos
Indefinido	5.391	13	77		359		9	26	5.875	71,59%
Fijo	927	6	2	1	36	3			975	11,88%
Obra o labor	876			17	3	34			930	11,33%
Aprendizaje	194								194	2,36%
Por empresas temporales (trabajadores externos)	119				113				232	2,83%
<b>Total general</b>	<b>7.507</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>18</b>	<b>511</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>8.206</b>	<b>100%</b>
% participación	<b>91,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100%</b>	

#### Nuevas contrataciones y planta total

<b>CONTRATACIONES 2016</b>	<b>3.640*</b>
Nuevas contrataciones	<b>1.888</b>
Índice de nuevas contrataciones	<b>24%<sup>6</sup></b>

\*Incluye reingresos (1.752 casos) y nuevas contrataciones.

<sup>6</sup> El índice de nuevas contrataciones se calcula con respecto al total de colaboradores directamente contratados por Compensar.

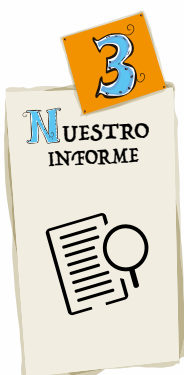






## Dimensión Social

### Empleo



Las nuevas contrataciones están desglosadas por género y edad así:

SEXO		EDAD		
		< 30	31/50	> 50
Mujeres	1.495	764	705	26
Hombres	393	238	143	12
<b>TOTAL</b>	<b>1.888</b>	<b>1.002</b>	<b>848</b>	<b>38</b>

De estas nuevas contrataciones, 1.482 colaboradores continúan activos.

#### Índice de rotación desglosado por edad y género

SEXO		% PARTICIPACIÓN	EDAD		
			< 30	31/50	> 50
Mujeres	2.576	<b>81.52%</b>	924	1.524	128
Hombres	584	<b>18.48%</b>	249	311	24
<b>TOTAL</b>	<b>3.160</b>	<b>100%</b>	<b>1.173</b>	<b>1-835</b>	<b>152</b>

Logramos disminuir nuestro índice de rotación general con respecto al año anterior, pasando del 10.22% en 2015 al 9.83% en 2016.



## Dimensión Social

### Bienestar



Estamos convencidos de que el bienestar de nuestros trabajadores y sus familias es un aspecto clave para alcanzar el éxito empresarial, por eso, la relación con nuestros colaboradores está fundamentada en una filosofía de equilibrio entre la vida personal y laboral, a través de políticas efr (Empresa Familiarmente Responsable) y programas enfocados en la gestión del talento humano, orientados a crear, mantener y enriquecer condiciones que favorezcan su desarrollo integral y mejoren su calidad de vida; elevando así los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con el servicio que en Compensar ofrecemos a la comunidad.

Comprometidos con este proceso, en 2016 nos re-certificamos como empresa familiarmente responsable - efr en la nueva edición de la norma 1000-1, edición 4, de la Fundación MásFamilia, esto gracias al for-

talecimiento de nuestro modelo, que finalizó el año con 36 medidas fundamentadas en las necesidades del personal y en las características de la labor desempeñada, que cobijan a los colaboradores contratados de manera directa:

MEDIDA EFR	CONCEPTO
Contrato a término indefinido	Privilegiamos el contrato a término indefinido, teniendo en cuenta tipo de cargo, funciones y las necesidades de los negocios.
Subsidio Plan Complementario	Otorgamos a nuestros colaboradores y a su núcleo familiar un subsidio económico de mera liberalidad equivalente al 35% del total del Plan Complementario Especial de Compensar.
Bonificación por antigüedad	Damos por cada quinquenio una bonificación de mera liberalidad, por antigüedad, a colaboradores directos vinculados con contrato a término indefinido antes del 1° de enero de 2005.
Auxilio de transporte	Otorgamos auxilio de transporte no constitutivo de salario, a los colaboradores que por las características de su cargo, requieran movilización.
Auxilio de alimentación	Entregamos auxilio de alimentación no constitutivo de salario, a colaboradores directos cuya jornada laboral sea mayor a 6 horas diarias.
Prima extralegal	Pagamos prima extralegal no constitutiva de salario, a los colaboradores vinculados directamente, complementando el pago de la prima legal.
Prima de vacaciones	Otorgamos una prima extralegal de vacaciones de mera liberalidad, con el fin de apoyar los periodos de descanso de los colaboradores.
Remuneración Flexible Integral	Incrementamos el ingreso neto del colaborador mediante una forma de pago que integra la remuneración correspondiente al salario con una plantilla de beneficios de connotación extra salarial, con el fin de mejorar su calidad de vida y la de su núcleo familiar.





## Dimensión Social

## Bienestar

MEDIDA EFR	CONCEPTO
Acuerdos corporativos	Realizamos convenios y alianzas corporativas con diferentes establecimientos comerciales para trasladar beneficios y descuentos a los colaboradores vinculados directamente, con contrato laboral vigente.
Seguro de vida	Brindamos un seguro de vida a todos los colaboradores vinculados directamente mediante contrato laboral, y a los beneficiarios que hayan sido escogidos por liberalidad del trabajador o los definidos por Ley.
Programa "Más Bienestar"	Acompañamos y brindamos herramientas para el retiro laboral a los colaboradores que, de acuerdo con la política de pensionados, inician una nueva proyección en su vida, dentro de una visión de reconocimiento, compromiso y respeto.
Licencias no remuneradas	Otorgamos permisos no remunerados, solicitados por nuestros colaboradores, en situaciones particulares que no están consideradas como obligación por parte de la Organización.
Movilidad Sostenible "Try My Ride"	Brindamos diferentes alternativas de movilidad con criterios de seguridad y bienestar para los desplazamientos de los colaboradores.
Auxilio educativo	Otorgamos auxilio educativo de mera liberalidad, para financiar educación formal (pregrado y postgrado). Este beneficio se hace extensivo a todos los colaboradores vinculados con contrato a término indefinido antes del 1° de enero de 2005.
Préstamo educativo	Beneficiamos a todos los colaboradores vinculados directamente, con una antigüedad mínima de 6 meses, mediante préstamos sin ningún tipo de interés, para financiar estudios de nivel técnico, tecnológico y universitario, previa verificación de los requisitos.
Trabajo en casa	Damos la posibilidad de trabajar desde la casa gracias a herramientas tecnológicas, siempre y cuando el rol y las funciones del colaborador así lo permitan.
Trabajo móvil	Permitimos que algunos colaboradores, de acuerdo a su perfil de cargo y funciones, trabajen desde diferentes locaciones mediante la utilización de las nuevas tecnologías.

MEDIDA EFR	CONCEPTO
Horario efectivo	Contamos con una alternativa de trabajo en la cual los colaboradores, dentro de los límites establecidos, adaptan a sus necesidades las horas de entrada y salida de su jornada laboral.
Permisos remunerados	Otorgamos permisos remunerados, solicitados por los colaboradores, para realizar actividades personales fuera del contexto laboral.
Programas de la Universidad Corporativa	Capacitamos a los colaboradores, desde su ingreso, a través de diferentes programas, así: <b>Semilla (plan de acogida e inteligencias del servicio):</b> enfocado en la comprensión y apropiación de la cultura y conocimiento de la organización. <b>Cultivo (liderazgo y servicio):</b> orientado a la apropiación de un liderazgo colaborativo, confrontativo, cambiante y coherente y a la interiorización del servicio como esencia de Compensar. <b>Abono especializado (formación técnica):</b> capacitación en temas afines al rol, para fortalecer el desarrollo de competencias requeridas en el proceso o negocio al que se pertenece.
Educación virtual	Disponemos de un campus virtual de la Universidad Corporativa, a través del cual los colaboradores pueden desarrollar diferentes procesos formativos desde cualquier lugar.
Get Abstract	Contamos con el servicio de Get Abstract, una biblioteca virtual que permite acceder a más de 10.000 resúmenes de libros de negocios, a los reportes de The Economist y a cerca de 2.000 audiolibros.
Doble goma	Ofrecemos de manera gratuita, servicios deportivos y recreativos dentro del Centro Urbano de Recreación para los colaboradores y sus familias, los días lunes (en caso de ser festivo, los martes) y viernes en horario de 5:00 a.m. a 9:00 p.m.
Goma móvil	Acercamos el bienestar a todos los colaboradores, llevando a las diferentes sedes clases grupales como yoga, taichí, rumba, pilates, pausas activas y acondicionamiento físico.





## Dimensión Social

### Bienestar

MEDIDA EFR	CONCEPTO
Bienestar a la carta	Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de aprovechar las actividades de bienestar alineadas con sus intereses personales y familiares, mediante la asignación de puntos redimibles en diferentes beneficios, a través de una plataforma tecnológica diseñada para tal fin.
Días especiales	Realizamos celebraciones especiales y eventos culturales tales como la fiesta de fin de año para colaboradores, fiesta de Navidad para sus hijos y condecoraciones por antigüedad.
Reconocimiento por cumpleaños	Otorgamos como reconocimiento de cumpleaños a todos los colaboradores, 100 puntos adicionales de Bienestar a la Carta.
Actividades lúdicas	Realizamos torneos internos de bolos, voleibol, baloncesto, fútbol, rumbatón y participamos en Juegos Intercajas con una delegación de nuestros colaboradores.
Actividades para la prevención del estrés	Desarrollamos actividades como yoga, pausas activas, campañas de prevención, aromaterapia, rumba, danzaterapia y risoterapia, entre otras.
Chocolate para tu Corazón	Contamos con un espacio de reflexión personal liderado por el asesor moral de Compensar.
Equidad en el respeto y la diversidad	Garantizamos en nuestros procesos de selección, equidad en la diversidad de población y género.
Diversidad motora y cognitiva	Brindamos oportunidades laborales a las personas en condición de discapacidad motora y cognitiva, mediante un Programa de Inclusión Laboral, desarrollado en convenio con el SENA.
Programa de Liderazgo	Fortalecemos las competencias de los líderes ejecutivos y cabezas de equipo de nuestra Organización, para impulsar su propio desarrollo y el de sus grupos de trabajo.
Modelo Integral de Desarrollo	Facilitamos el desarrollo personal y profesional de los colaboradores para construir equipos exitosos.







## Dimensión Social

### Bienestar

Así mismo, 333 colaboradores se beneficiaron de las licencias de maternidad o paternidad otorgadas en cumplimiento de la ley laboral colombiana. De ellos, el 98,2% se reincorporaron a su labor después del tiempo de la licencia. El detalle se presenta a continuación:

LICENCIA	2016	REINCORPORACIONES
Maternidad	264	258
Paternidad	69	69
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>327</b>



### Salud y Seguridad en el Trabajo



Nuestro subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo previene factores intra y extralaborales mediante el desarrollo de programas, campañas y actividades tales como: exámenes de ingreso, valoraciones de riesgo cardiovascular, valoraciones médicas ocupacionales, jornadas de vacunación, inspección y adecuación de puestos de trabajo, escuelas de prevención osteomuscular, capacitación de trabajo en alturas y en atención de emergencias, Programa de Riesgo Psicosocial, campañas de prevención de cáncer de seno y de donación de sangre, entre otras.

Así mismo, nuestro Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST – desempeña un papel protagónico en la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional (medicina, higiene, medio ambiente laboral y seguridad industrial), minimizando así los riesgos profesionales.





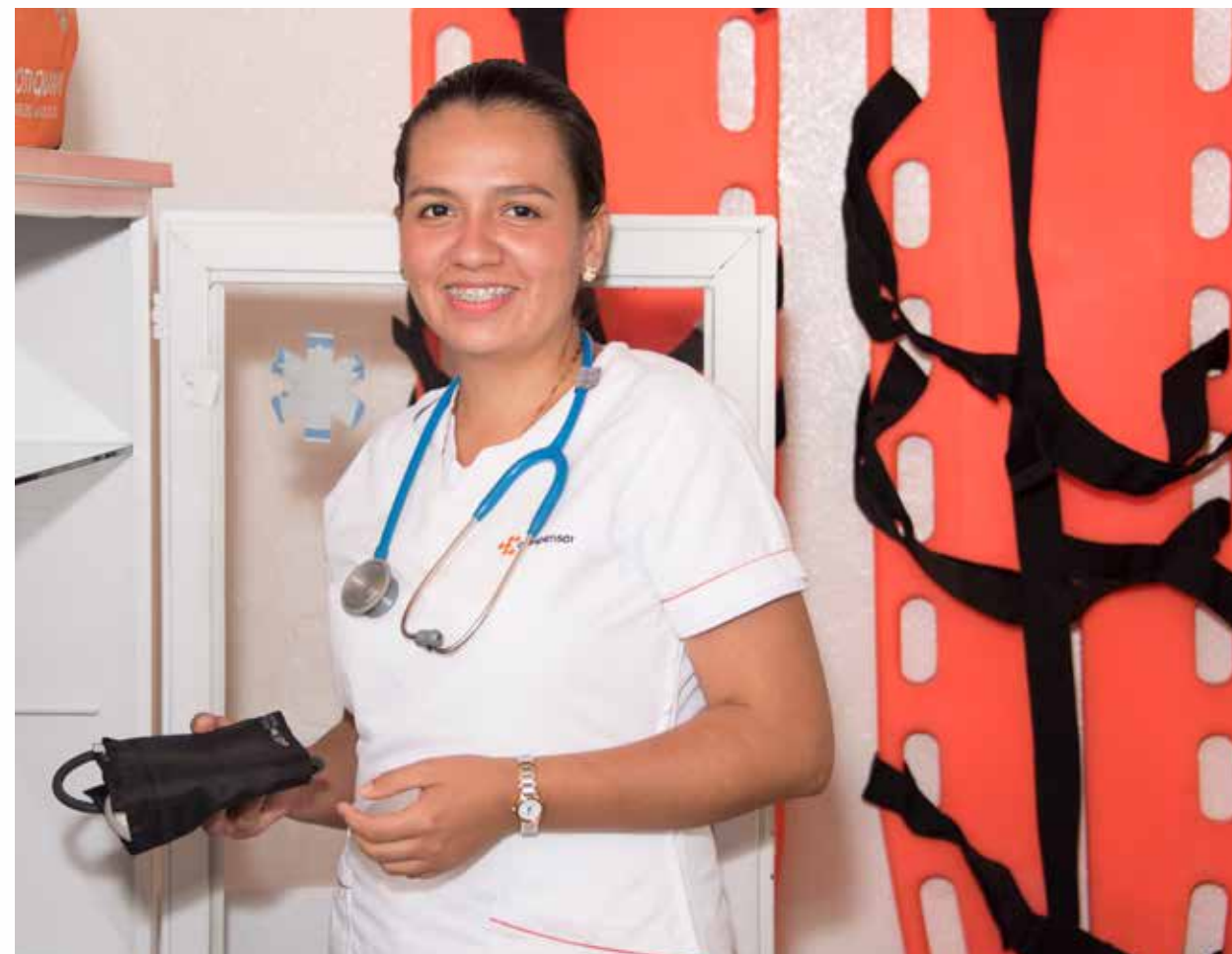
## Dimensión Social

### Salud y Seguridad en el Trabajo

El COPASST está compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los colaboradores, con sus respectivos suplentes y es transversal a todos los procesos de Compensar. Dado que contamos a la fecha de reporte con más de 1.000 colaboradores, tenemos la obligación legal de dar cumplimiento a lo anterior, para lo cual establecimos la siguiente estructura:

REPRESENTANTES DE LOS COLABORADORES	
PRINCIPALES	SUPLENTES
Alexandra Díaz Vargas Talento Humano	Manuel Espinosa Celemin Servicios de Empleo y Emprendimiento
Olga Angélica Grijalba Pulido Canales de Atención	Karen Tatiana Solano Aguilar Recreación, Educación y Deporte
Carolina Pérez Martínez Servicios Ambulatorios	Miyarledt Buitrago Camacho Salud Oral
Yorcelis Yudith Cantillo Carrillo Laboratorio Clínico	Martha Liliana Salazar Ramírez Canales de Atención

REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR	
PRINCIPALES	SUPLENTES
Alberto González Pastrana Servicios Ambulatorios	Luz Victoria Arciniegas Salud Oral
Alba Rocío García Alojamiento	Óscar Alfonso Rodríguez Instalaciones y Equipos
Alberto León Ortiz Alimentos	Elda Doris Gutiérrez Prada Alimentos
Mily Dayana Barbosa Recreación, Educación y Deporte	Katherine Alexandra Triviño Corte Atención y Gestión







## Dimensión Social

### Salud y Seguridad en el Trabajo

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



Las lesiones que sufrieron algunos colaboradores durante el periodo laboral del año 2016 fueron de diversos tipos, las de mayor porcentaje tuvieron que ver con golpes o contusiones y las partes del cuerpo más afectadas fueron las manos, como se detalla a continuación:

NATURALEZA DE LA LESIÓN (tipo de lesión)	2016	2015
Golpe o contusión o aplastamiento	42,21%	37,70%
Herida	15,11%	13,87%
Trauma superficial (incluye rasguño, punción o pinchazo y lesión en ojo por cuerpo extraño)	13,91%	14,40%
Torcedura, esguince, desgarró muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida	10,79%	18,59%
Quemadura	9,59%	9,95%
Dolor por manipulación de cargas o falso movimiento	2,16%	0,26%
Lesiones múltiples	1,68%	0,79%
Picadura o merdedura de animal	1,44%	0,00%
Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia	0,96%	1,83%
Contacto con fluidos	0,72%	0,52%
Fractura	0,48%	1,31%
Luxación	0,00%	0,52%
Mordedura paciente - alumno	0,48%	0,26%
Irritación	0,24%	0,00%
Dolor de oído	0,24%	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## Dimensión Social

### Salud y Seguridad en el Trabajo

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

PARTE DEL CUERPO AFECTADA	2016	2015
Manos	31,03%	29,06%
Ubicaciones múltiples	15,51%	16,49%
Miembros inferiores	11,46%	10,47%
Miembros superiores	9,79%	11,52%
Tronco (espalda, columna vertebral, médula espinal, pelvis)	9,31%	8,90%
Pies	8,59%	9,95%
Cabeza	6,21%	6,02%
Ojo	5,97%	4,45%
Tórax	1,19%	2,36%
Cuello	0,72%	0,52%
Abdomen	0,24%	0,26%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>





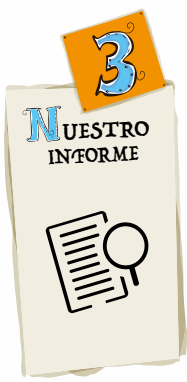
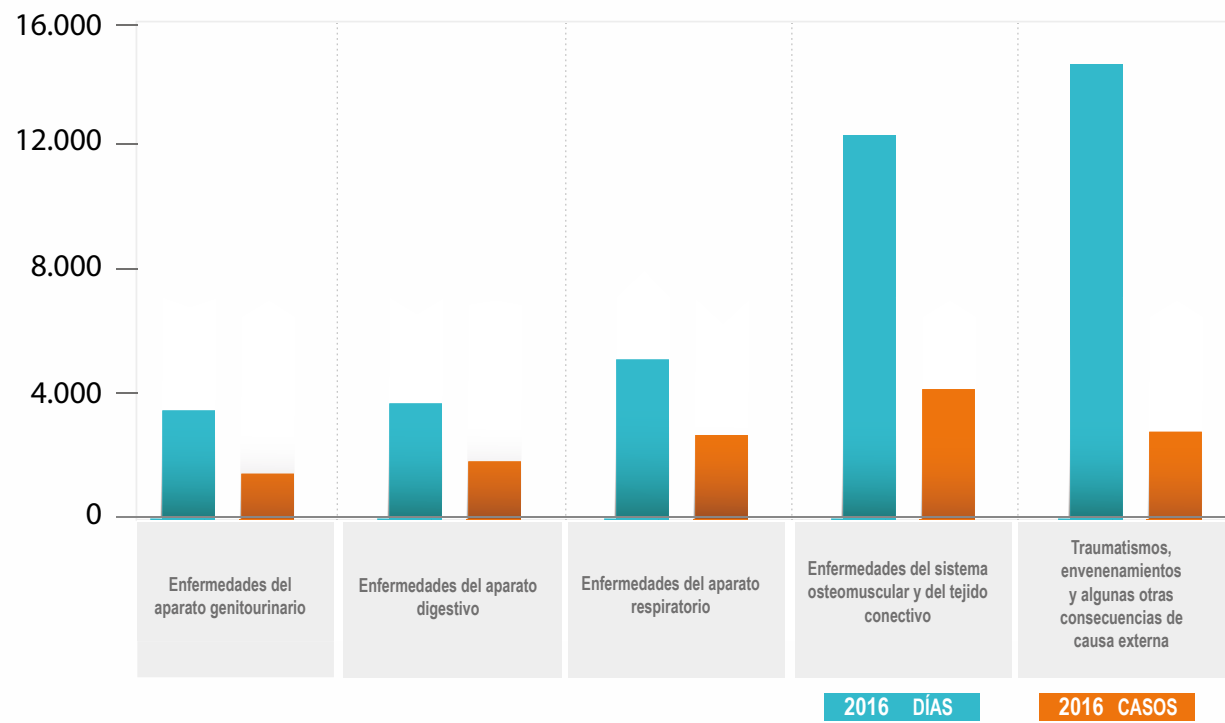


## Dimensión Social

### Salud y Seguridad en el Trabajo

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

#### PERFIL EPIDEMIOLÓGICO





## Dimensión Social

## Salud y Seguridad en el Trabajo

## Índice de Accidentes y Tasa de Enfermedades Profesionales

INDICADOR	MÉTRICA
Tasa de ausentismo	$AR = \frac{\text{Número total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo}}{\text{Número total de días trabajados por el colectivo de colaboradores durante el periodo}} * 100$ $AR = \frac{62.231}{1.919.656} * 100 = 3,24$ <p>Por cada 100 trabajadores, se registraron 3 días perdidos por ausentismo</p>
Tasa de prevalencia de enfermedades profesionales	$TP = \frac{\text{Número de casos antiguos de Enfermedad Laboral} + \text{No. de casos nuevos}}{\text{Número promedio de trabajadores en el año}} * 1.000$ $TP = \frac{114 + 4}{7.666} * 1.000 = 15,3$ <p>15 de cada 1.000 colaboradores presentan enfermedad laboral. Nota: casos antiguos 114, más 4 casos nuevos en 2016 = 118</p>
Días perdidos	$TDP = \frac{\text{Número total de días perdidos}}{\text{Total horas trabajadas}} * 1.000$ $TDP = \frac{62.231}{15.357.225} * 1.000 = 4,05$ <p>Por cada 1.000 horas hombre trabajadas, se perdieron aproximadamente 4 días durante el 2016.</p> <p>Nota: el cálculo de los días perdidos se cuenta como días naturales. Tomamos como referencia la totalidad de días generados por incapacidad emitidos por la Entidad Prestadora de Salud - EPS. En relación al pago de prestaciones económicas por incapacidad, el primer día lo asume la empresa y en adelante la Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL.</p>

INDICADOR	MÉTRICA
Tasa de incidencia	$TI = \frac{\text{Número de casos nuevos de enfermedad laboral}}{\text{Número promedio de trabajadores en el año}} * 1.000$ $TI = \frac{4}{7.666} * 1.000 = 0,52$ <p>Por cada 1.000 colaboradores, el 0,52% desarrolló una enfermedad laboral Nota: se presentaron 4 casos nuevos durante el 2016.</p>
Índice de frecuencia	$IF = \frac{\text{Número total de accidentes}}{\text{Total horas hombre trabajadas}} * 200.000$ $IF = \frac{444}{15.357.250} * 200.000 = 5$ <p>Por cada 200.000 horas hombre trabajadas, se presentaron aproximadamente 5 accidentes de trabajo.</p>
Índice de severidad	$IS = \frac{\text{Número de días perdidos} * \text{accidentes laborales}}{\text{Total horas hombre trabajadas}} * 200.000$ $IS = \frac{2.736}{15.357.250} * 200.000 = 35,63$ <p>Por cada 200.000 horas hombre laboradas, se perdieron aproximadamente 35 días de trabajo durante el año.</p>
A la fecha no se han registrado accidentes de trabajo que hayan dejado como resultado víctimas mortales.	







## Dimensión Social

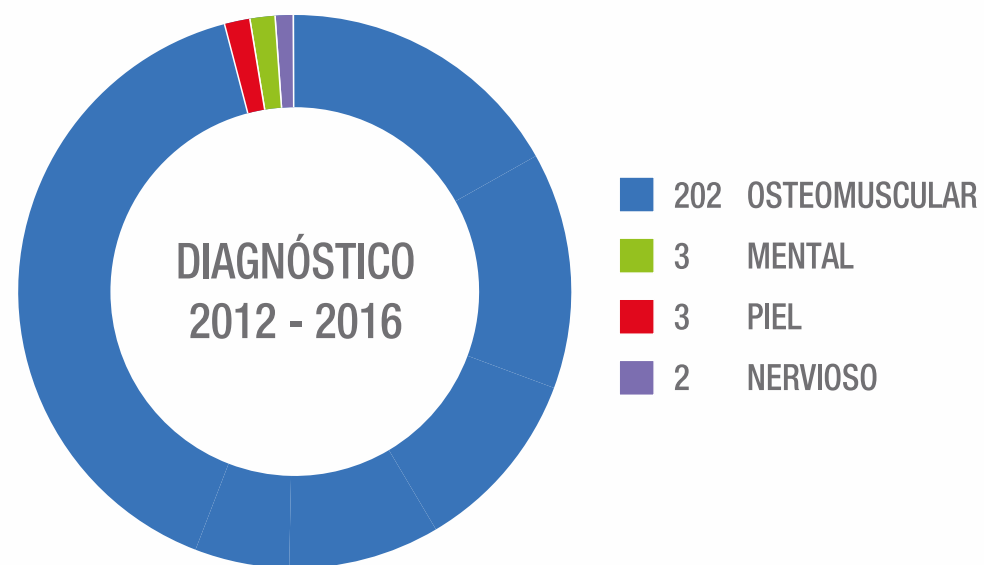
### Salud y Seguridad en el Trabajo

#### Índice de accidentes y tasa de enfermedades profesionales

De otra parte, las actividades manuales, repetitivas y de impacto articular requeridas para algunos de nuestros procesos, como Alimentos, Salud Oral, Canales de Atención, Vacunación, Patología, Laboratorio, y Recreación, Educación y Deporte, aumentan el riesgo de aparición de enfermedades osteomusculares (OM).



#### DIAGNÓSTICO POR TIPO DE LESIÓN PRESENTADA



Adicionalmente, en lo relacionado con nuestros proveedores:

- Se presentaron las siguientes lesiones: fractura, golpe o contusión, efectos de electricidad, lesiones múltiples, torcedura, esguince, desgarre muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida y trauma superficial.
- Por cada 200.000 horas hombre trabajadas, se registraron 0,86 accidentes y se perdieron 0,86 días, siendo la tasa de absentismo 0, y no hubo enfermedades profesionales, ni víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que laboran *in situ*.



## Dimensión Social

### Capacitación y educación



Sabemos que el talento humano de una organización hace la diferencia, por eso somos conscientes de la necesidad de que nuestros colaboradores se desarrollen de manera permanente, lo que redundará en nuestra eficiencia, productividad y competitividad.

En este sentido, la cualificación del personal a través de procesos de formación, es un elemento fundamental en la estrategia de la entidad. Por ello, iniciativas como la Universidad Corporativa y el Modelo Integral de Desarrollo, son algunas de las acciones para potenciar las habilidades y competencias personales y profesionales de los colaboradores. Dichas iniciativas, se encuentran en marcos de actuación definidos a través de políticas y procedimientos que aseguran la gestión efectiva de los recursos destinados para tal fin.

#### Promedio de horas de formación para los colaboradores

POR GÉNERO		
SEXO	TOTAL HORAS	PROMEDIO HORAS
Mujeres	126.136	21
Hombres	50.832	26
<b>TOTAL</b>	<b>176.968</b>	<b>23.5</b>

El promedio de horas se calculó sobre el total de colaboradores con contrato directo.

	POR NIVEL DE CARGO						TOTAL
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	Aprendices	
<b>TOTAL HORAS</b>	513	1.399	2.562	83.946	87.378	1.170	176.968





## Dimensión Social

### Capacitación y educación

#### Programas de Formación

Las actividades de formación desarrolladas durante el periodo reportado estuvieron direccionadas bajo la misma estructura que la reportada en la memoria GRI del año anterior, la cual está conformada por las siguientes categorías:



# 1

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



# 2

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



# 3

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



# 4

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





## Dimensión Social

### Capacitación y educación

#### Programas de Formación

De otro lado, los colaboradores que se encuentran en transición pensional participan en el programa “Más Bienestar”, un proceso de acompañamiento para la preparación hacia el retiro laboral. Esta iniciativa, hace parte de las actividades que desarrollamos como Empresa Familiarmente Responsable y es liderada por Talento Humano a través de la Gerencia de Desarrollo.

#### Evaluaciones de desempeño

En 2016 reestructuramos nuestro modelo de gestión de desempeño y lo convertimos en un “Modelo de Desarrollo Integral”, con fecha final de implementación en 2017. Este cambio contempla la construcción del mapa de talentos de cada equipo de trabajo, como punto de partida para identificar las fortalezas con las que contamos en la tarea de enfrentar los continuos retos organizacionales y a partir de allí gestionar el desarrollo individual a través de espacios de conexión.

En este proceso, se presentaron los siguientes hitos:

- Aprobación del nuevo modelo, que integra lo que anteriormente se gestionaba como desempeño.
- Definición e implementación de metodologías y herramientas de soporte para el nuevo modelo.
- Implementación de las guías de desarrollo de servicio y liderazgo de manera articulada.
- Divulgación del modelo a la Organización.



#### COLABORADORES CON MAPA DE TALENTOS

POR GÉNERO	
SEXO	CANTIDAD DE COLABORADORES
Mujeres	122
Hombres	72
<b>TOTAL</b>	<b>194*</b>

\*Corresponde al 48% del total de la población objetivo (403 colaboradores)

	POR NIVEL DE CARGO				TOTAL
	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	
Cantidad de colaboradores con mapa de talentos	21	29	131	13	<b>194</b>





## Dimensión Social

### Diversidad e igualdad de oportunidades

En el nivel de cargo directivo, el 50% de la población son mujeres y el 67% de las personas que conforman este equipo tienen más de 50 años. Además, los cargos gerenciales y ejecutivos están distribuidos entre hombres y mujeres en igual proporción y el 65% de ellos tiene entre 30 y 50 años:

SEXO	EDAD EQUIPO DIRECTIVO	
	30/50	> 50
Mujeres	0%	50%
Hombres	33%	17%

EDAD EQUIPO EJECUTIVO Y GERENCIAL		
SEXO	30/50	> 50
Mujeres	33%	17%
Hombres	32%	18%

EDAD COLECTIVO DE TRABAJADORES			
SEXO	< 30	30/50	> 50
Mujeres	23%	47%	5%
Hombres	7%	15%	3%

El 55,40% de los colaboradores hacen parte del nivel de cargo de soporte, seguido del 41,36% en el nivel profesional:

Sexo	NIVEL DE CARGO					
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	Aprendices
Mujeres	0,035%	0,15%	0,26%	29,21%	43,57%	1,60%
Hombres	0,035%	0,18%	0,22%	12,15%	11,83%	0,77%
<b>TOTAL</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,48%</b>	<b>41,36%</b>	<b>55,40%</b>	<b>2,36%</b>

No hacemos diferencia salarial entre hombres y mujeres, el monto de las compensaciones se realiza según la escala salarial vigente y la valoración del cargo.





## Dimensión Social

### Prácticas laborales de proveedores

Para evaluar las prácticas laborales de nuestros proveedores de bienes y servicios solicitamos el certificado de aptitud laboral como criterio de prácticas laborales. Así, entre 2013 y 2016 hemos recibido y evaluado 1.315 certificados de aptitud de ingreso de los contratistas independientes. De igual forma, realizamos 181 exámenes periódicos con el objetivo de identificar las condiciones de salud durante la ejecución de los contratos.

### Derechos Humanos

Nuestro accionar a favor de los derechos humanos se enmarca, principalmente, en actividades orientadas a garantizar los derechos de la niñez colombiana, entre las que se destacan:

- La adhesión al Pacto Global, sistema mundial de las Naciones Unidas donde las empresas voluntariamente nos comprometemos con 10 principios básicos, casi todos enfocados en el marco de actuación de los derechos fundamentales.
- Participación en las mesas de trabajo de la Red Pacto Global Colombia: promoción de los derechos de la niñez (erradicación del trabajo infantil) y medio ambiente.
- Participación en la Red Colombiana contra el Trabajo Infantil en calidad de signatarios y fundadores.



Red Pacto Global  
Colombia

### Prácticas de Inversión y Abastecimiento

Dentro de los acuerdos de inversión más significativos, para el periodo de reporte, no incluimos cláusulas de Derechos Humanos, sin embargo, bajo un enfoque de relacionamiento con los grupos de interés relevantes y en el marco de nuestro Programa de Desarrollo de Proveedores, trabajamos en la implementación del Manual de Ética y Buena Conducta.

Así mismo, los derechos humanos hacen parte del contenido temático del módulo de ética, valores y principios que conforma el Programa de Liderazgo y Servicio. En este contexto, dictamos 6.218 horas de formación, que corresponden al 3,52% del total de horas registradas en 2016.

De igual manera, el equipo de Alojamiento recibió capacitación para prevenir la vulneración de derechos de la niñez y evitar la discriminación, teniendo en cuenta los riesgos que conlleva la operación de este negocio. Dicho proceso formativo hace parte de las acciones desarrolladas en el marco de la certificación en sostenibilidad turística.







## Dimensión Social

### Derechos Humanos

#### No discriminación

Durante el 2016, el instituto Great Place to Work, realizó la medición de nuestro clima organizacional, partiendo de la percepción de nuestros colaboradores en las variables: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo.

A continuación, los resultados (valoración sobre 100 puntos) generales de la Organización con respecto a la categoría "Justicia", inmersa dentro de la variable Imparcialidad.

TEMA	PUNTAJE OBTENIDO
Justicia	87
Justicia en el trato a las personas	94
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su edad	90
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su raza	96
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su sexo	96
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su orientación sexual	96
Las personas son tratadas con justicia independientemente de su condición socioeconómica	95

Durante el año no se reportaron casos de discriminación.

#### Explotación Infantil

En Compensar desarrollamos las iniciativas contra la explotación infantil desde dos frentes de trabajo:

- Erradicación y prevención del trabajo infantil.
- Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes - ESCNNA.





## Dimensión Social

### Derechos Humanos

#### Explotación infantil

En este sentido, continuamos siendo miembros signatarios de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, uniéndonos en junio, a la conmemoración del día internacional contra este flagelo. De igual manera, seguimos siendo integrantes del Comité Directivo de la Red Colombiana del Pacto Global, en donde participamos en diversas iniciativas de construcción colectiva relacionadas con las cuatro áreas sobre las que se desarrollan los principios: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Además, socializamos con empresarios afiliados los ODS<sup>7</sup> (Objetivos de Desarrollo Sostenible), con el propósito de que implementen acciones de valor que contribuyan a transformar realidades, y desarrollamos una alianza con el Centro Nacional de Memoria

Histórica en la tarea de impulsar la participación de niños, niñas y adolescentes en procesos que fortalezcan sus habilidades personales y sociales para la construcción de paz.

Así mismo, como parte de la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, compartimos con nuestros proveedores, a través de medios electrónicos, información relacionada con la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESC-NNA. Además, este aspecto hace parte integral de las cláusulas de los contratos que suscribimos con este grupo de interés.

#### Trabajo forzado

Si bien al interior de nuestra organización no hemos levantado un diagnóstico de riesgo en materia de trabajo forzoso, trata o tráfico de personas, explotación sexual y otras formas de explotación laboral o infantil, en 2016 mantuvimos el convenio con la Secretaría de Integración Distrital para la prevención y erradicación del trabajo infantil en Bogotá, a través de la estrategia móvil PRINTI-Diente de León; mediante la cual logramos proteger integralmente a 370 niños, niñas y adolescentes entre los 6 y los 14 años, en situación de riesgo.

#### Medidas de seguridad

Capacitamos en derechos humanos a 420 funcionarios de las compañías que nos prestan los servicios de vigilancia en nuestras diferentes sedes, lo que contribuyó a evitar quejas o reclamaciones asociadas a este tema.



<sup>7</sup> Los ODS son 17 objetivos a través de los cuales 193 líderes de distintos países buscan combatir la pobreza en sus múltiples dimensiones. Esta iniciativa es liderada por la ONU y Colombia hace parte de los países comprometidos por alcanzar las 169 metas (que componen los objetivos) en un periodo de 15 años.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

A través de nuestro **Frente Proyectos Sociales**, le apostamos a cambiar realidades de violencia, pobreza y desigualdad, por escenarios que incidan positivamente en las comunidades más vulnerables del país y en la calidad de vida de quienes siembran, cultivan y aran el camino de la Colombia rural.

Así mismo, profundizamos el impacto social de la Caja mediante la generación de redes con entidades públicas y privadas que nos permitan desarrollar programas, estrategias y acciones de gran impacto comunitario en tres líneas de acción:

#### Ruralidad



#### Convenios



#### Red de Solidaridad





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales



IMPACTAMOS CERCA DE

**96.000**

NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES, CON DIFERENTES PROGRAMAS Y ACCIONES.



GESTIONAMOS MÁS DE

**\$700**

MILLONES EN RECURSOS DIFERENTES A LOS APORTES DEL 4% DE LA CAJA, PARA FINANCIAR CON ELLO PROYECTOS SOCIALES DIRIGIDOS A POBLACIONES VULNERABLES.



ESTUVIMOS PRESENTES EN **7 municipios:**

Bogotá, Soacha, Funza, Yacopí, Caparrapí, La Palma y Guaduas.



Y EN **96 instituciones educativas:**

89 COLEGIOS URBANOS Y 7 RURALES







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales



### DESARROLLAMOS LA GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIALES EN ALIANZA CON 9 ENTIDADES:

- ALCALDÍA MAYOR, A TRAVÉS DE LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN Y DE INTEGRACIÓN SOCIAL DEL DISTRITO.
- FUNDACIÓN ENEL COLOMBIA
- FUNDACIÓN PEPSICO COLOMBIA
- CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
- PROGRAMA DESARROLLO PARA LA PAZ DEL MAGDALENA CENTRO
- FUNDACIÓN NIÑO JESÚS
- ASOCIACIÓN ESPERANZA Y VIDA
- ASOCIACIÓN DE AMIGOS DE COMPENSAR - APENSAR





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### DESARROLLAMOS 5 PROYECTOS:

- MONUMENTO SONORO POR LA MEMORIA
- COMEDORES ESCOLARES (COMPONENTE PEDAGÓGICO)
- ALIMÉNTATE Y ACTÍVATE
- EDUCANDO CON ENERGÍA
- PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

##### Ruralidad

Reconociendo el actual contexto nacional encaminado a la búsqueda de la paz, en cuyos acuerdos se destaca el Desarrollo Rural Integral; la implementación de acciones en zonas rurales de Cundinamarca se alinea con el Propósito Superior de Compensar, y nos impulsa a sumarnos activamente en la construcción de escenarios de reconciliación y a contribuir desde nuestro alcance misional al mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores del departamento, en especial, de aquellos grupos sociales que se encuentran en los niveles más altos de vulnerabilidad y riesgo, debido a la incidencia que ha tenido el conflicto armado, en las dinámicas socioeconómicas y sociopolíticas de sus territorios.

De esta manera, comprometidos además con el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los Planes de Desarrollo nacional, departamental y municipales, de-

finimos como meta para nuestros procesos de ruralidad “Contribuir al desarrollo, construcción de equidad y productividad en el campo” a través de 3 ejes de acción: educación, bienestar social integral y procesos de economía rural sostenible, articulándonos para ello, con diversos organismos y apoyando iniciativas de paz territorial tales como el Convenio de Cooperación suscrito con el Programa de Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y a partir del análisis entre las condiciones de vida de los pobladores, de acuerdo al Índice de Pobreza Multidimensional –IPM- (DANE 2014) y los indicadores oficiales de víctimas del conflicto armado en Cundinamarca (2015), identificamos un alto nivel de vulnerabilidad y riesgo social en la Región Noroccidente del departamento.

Entonces, fundamentados en las dinámicas territoriales particulares y en sus mecanismos de participación y gestión; a través de mesas de trabajo con algunas de las co-

munidades educativas de los municipios de Caparrapí, Yacopí y La Palma, y con las respectivas administraciones municipales, concertamos el desarrollo de Jornadas Escolares Complementarias que tienen como objetivo, cualificar integralmente el uso del tiempo libre y los proyectos de vida de más de 430 niños, niñas y jóvenes rurales de 6 a 14 años, en contextos de cultura de paz, y contribuir al fortalecimiento de los Proyectos Educativos Institucionales. Igualmente, en el municipio de Guaduas iniciamos un trabajo para el fortalecimiento de la atención integral a la primera infancia, beneficiando inicialmente, a 156 niños y 12 Madres Comunitarias.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Convenios

Todos nuestros convenios buscan la promoción de los derechos y la seguridad alimentaria de los niños, niñas y adolescentes, generando entornos protectores para ellos, a través de acciones educativas, artísticas y recreativas que motiven el autocuidado y la corresponsabilidad de los cuidadores para el fortalecimiento de sus proyectos de vida.

En este sentido, continuamos con la operación de iniciativas que promueven el buen uso del tiempo libre por medio de la formación en temáticas como derechos humanos, habilidades socioemocionales y hábitos y estilos de vida saludables; como herramientas para evitar que niños, niñas y adolescentes se vean envueltos en acciones de trabajo infantil, explotación sexual comercial ESCNNA y reclutamiento forzoso, entre otras.

Durante el año desarrollamos los siguientes proyectos:

#### Convenio Monumento Sonoro por la Memoria



BENEFICIADOS:

**60**

**NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Con el apoyo de un grupo interdisciplinario que incluyó músicos, teatreros y cuenteros, impulsamos la creación de “La historia de las langostas y los colibríes”, una obra musical de 11 canciones inéditas que a través de una fábula refleja los sufrimientos de los niños, niñas y adolescentes en la guerra, así como sus esperanzas y sueños. En junio fue la puesta en escena final, donde los niños y jóvenes beneficiarios del convenio presentaron las canciones grabadas en



MUNICIPIOS IMPACTADOS:

**1**

**(BOGOTÁ D.C.)**

el CD, las cuales se convertirán, junto a la herramienta pedagógica, en un llamado a la solidaridad y al compromiso de la sociedad y el Estado por la construcción de paz.

Con este proyecto quisimos además, generar la solidaridad de la opinión pública con las víctimas, especialmente con los niños, niñas y adolescentes, y celebrar el fin del reclutamiento de infantes para la guerra, pues albergamos la esperanza de un país reconciliado y en paz.



INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

**2**

**URBANAS**







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Convenios

### Convenio Comedores Escolares (Componente Pedagógico)



BENEFICIADOS:

**81.060**

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



MUNICIPIOS IMPACTADOS:

**1**

(BOGOTÁ D.C.)



INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

**79**

URBANAS

Y

**2**

RURALES



Entendiendo que la operación de los comedores escolares involucraba a los diferentes estamentos de la comunidad educativa, diseñamos una propuesta pedagógica para fortalecer la participación de los diferentes actores, favoreciendo con ello procesos de empoderamiento y desarrollo adecuado de los comedores escolares.

Las estrategias fueron diseñadas acorde a los grupos poblacionales de los colegios, implementando metodologías basadas en la importancia del conocimiento conjunto, el diálogo de saberes y elementos lúdico – formativos y vivenciales, que tuvieron una gran acogida por parte de la comunidad educativa permeada por esta iniciativa y por la Secretaría de Educación Distrital - SED.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

##### Convenios

#### Convenio Comedores Escolares (Componente Pedagógico)

El impacto del componente educativo del programa de Comedores Escolares fue evaluado, mediante un proceso de construcción participativa en 24 colegios distritales pertenecientes a 10 localidades de Bogotá, con el aporte de 743 estudiantes entre los 4 y los 18 años, construyendo experiencias significativas en relación con la alimentación, a partir de 6 sesiones de trabajo: 4 talleres reflexivos y 2 espacios de evaluación cualitativa. Las principales conclusiones de este proceso fueron:

- Las reflexiones realizadas por los estudiantes evidencian el impacto de las actividades desarrolladas, generando cambios en sus percepciones y en sus prácticas cotidianas de alimentación.
- Los niños, niñas y jóvenes, establecen relaciones entre sus pautas alimenticias, gustos y hábitos, con la cotidianidad y el aspecto cultural.
- El proceso de interacción entre pares contribuye a la adquisición de hábitos saludables y a incrementar el consumo de alimentos sanos.
- Los estudiantes reconocieron la importancia de desarrollar análisis críticos frente a la información y las prácticas dadas en su contexto.







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Convenios

#### Convenio Aliméntate y Actívate



BENEFICIADOS:

**2.466**

NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES,  
PADRES DE FAMILIA Y DOCENTES



MUNICIPIOS IMPACTADOS:

**1**

(FUNZA)



INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

**1**

URBANA

Y

**1**

RURAL



Este proyecto fue desarrollado con el objetivo de promover hábitos y estilos de vida saludable en la comunidad académica priorizada del municipio de Funza Cundinamarca, en dos instituciones educativas departamentales concertadas: Institución Educativa Técnico Agropecuaria San Ramón e Institución Educativa Departamental Bicentenario, mediante la adaptación de procesos pedagógicos y de actividad física.

Durante la vigencia del mismo participaron 961 niños, niñas y adolescentes en actividades diseñadas para incidir en la apropiación de conocimientos relacionados con la importancia de llevar una alimentación saludable, la manipulación adecuada de los alimentos, el fortalecimiento del cuidado de sí mismo y la promoción de la actividad física en la vida cotidiana.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

##### Convenio Aliméntate y Actívate

Para su ejecución priorizamos la población más vulnerable en términos de condiciones nutricionales y realizamos un seguimiento personalizado (nutricional y socio familiar) que permitió mejorar, tanto en los casos de déficit como en los de exceso.

#### Principales resultados:

- Cambios positivos en el estado nutricional a nivel antropométrico, indicador IMC/EDAD. Meta 30% / Cumplimiento 61%.
- Visitas domiciliarias de caracterización socio-familiar a los niños, niñas y adolescentes que participaron en el proceso. Meta 80% / Cumplimiento 119%.
- Adquisición y apropiación de conocimientos en hábitos y estilos de vida saludable. Meta 80% / Cumplimiento 84.6%.

##### Convenio educando con energía



**BENEFICIADOS:**

**5.783**

**JÓVENES Y DOCENTES**

Educando con Energía, “contribuyendo a tu proyecto de vida”, es un convenio suscrito con la Fundación Enel Colombia por medio del cual le apostamos al empoderamiento de 5.000 jóvenes vinculados a educación pública en los ciclos 4º y 5º (grados 8º, 9º, 10º, y 11º) en Bogotá, en conjunto con docentes y orientadores de 6 instituciones educativas distritales.



**MUNICIPIOS IMPACTADOS:**

**1**

**(BOGOTÁ D.C)**

Los logros y lecciones aprendidas en este programa, son el reflejo de tres años de trabajo con las instituciones y giran en torno al fortalecimiento del proyecto de vida de los jóvenes y al desarrollo de acciones pedagógicas con directivos, docentes y familias; las cuales evidencian procesos de articulación entre todos los actores y aliados del programa.



**INSTITUCIONES EDUCATIVAS:**

**7**

**URBANAS**

Sin duda, desde la integralidad de los tres componentes: orientación vocacional y profesional, innovación y desarrollo sostenible y habilidades socioemocionales, esta experiencia brindó herramientas y aprendizajes que facilitaron a los jóvenes su transición de la educación media a la educación superior y al mundo productivo.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Convenios

#### Convenio Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil



BENEFICIADOS:

**740**

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



MUNICIPIOS IMPACTADOS:

**1**

BOGOTÁ D.C. (3 LOCALIDADES)

Durante el primer trimestre del 2016 continuamos el trabajo conjunto con la Secretaría de Integración Social Distrital para la prevención y erradicación del trabajo infantil, guiados por el propósito de defender los derechos de los niños, niñas y adolescentes y en la estrategia "PRINTI - Diente de león y sus seis pilares", que a través de la participación en diferentes escenarios logró proteger integralmente 370 beneficiarios entre los 6 y los 14 años en situación o riesgo de trabajo infantil.





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Red de Solidaridad



La Red de Solidaridad es la unión estratégica y solidaria de 4 organizaciones sin ánimo de lucro, con objetivos sociales comunes: Asociación Esperanza y Vida – AEV, Asociación de Amigos de Compensar – APENSAR, Fundación Niño Jesús y Compensar, que decidieron sumar experiencias y esfuerzos para incidir positivamente en poblaciones con altas condiciones de vulnerabilidad.

De este modo, a través de esta red transformadora de realidades canalizamos las acciones solidarias y voluntarias, integrada por colaboradores y excolaboradores de Compensar, empresas afiladas a la Caja, proveedores, y otros aliados estratégicos y héroes anónimos que reconocen el gran poder que hay en la solidaridad.







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Red de Solidaridad



#### Asociación Esperanza y Vida:



Asociación Esperanza y Vida

Inició labores hace 26 años fruto de la iniciativa, sensibilidad y vocación de servicio de varios colaboradores de Compensar que no podían ser indiferentes frente a los dramas de usuarios y compañeros que afrontaban situaciones difíciles. Su foco de acción principal es la ayuda solidaria a colaboradores de Compensar que afronten alguna calamidad doméstica, necesidad o situación de extrema urgencia.

#### Principales logros 2016:



**\$48.000.000**

RECOLECTADOS PRODUCTO DE LA VENTA DE MATERIAL RECICLADO



**20**

ADULTOS MAYORES CON EL PLAN PADRINO FUNDADORES DE VIDA.



**152**

COLABORADORES BENEFICIADOS CON AUXILIOS DE SALUD, TRANSPORTE Y FUNERARIOS



**82**

COLABORADORES DE COMPENSAR RECIBIERON APOYO PARA SUS GASTOS DE ESCRITURACIÓN, POR VALOR DE

**\$91.941.000**



**20**

NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS CON EL PLAN PADRINO PARA LA INFANCIA

**636**

COLABORADORES DE COMEDORES ESCOLARES RECIBIERON APOYO EN BONOS DE ALIMENTOS





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Comunidades locales

#### Red de Solidaridad



Asociación de Amigos de Compensar-  
Apensar

**apensar**  
asociación de amigos de compensar

Está conformada por excolaboradores de Compensar convencidos de que la contribución a la sociedad nunca termina. Desde el año 2003 desarrolla programas de carácter social en beneficio de poblaciones vulnerables, principalmente, infancia en Cazucá (Soacha).

#### Principales logros 2016:



**\$143.000.000**

RECAUDADOS A TRAVÉS DEL TORNEO DE GOLF, REALIZADO CADA AÑO



**Más de 120**

NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS CON EL PLAN PADRINO

**\$30.630.000**

RECAUDADOS ENTRE LOS COLABORADORES DE COMPENSAR, A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA DE NAVIDAD "NAVIDAR" PARA BENEFICIAR



**1.330**

NIÑAS Y ADULTOS MAYORES DE CIUDAD BOLÍVAR, USME, ALTOS DE CAZUCÁ Y LOS MUNICIPIOS DE YACOPÍ, CAPARRAPÍ Y LA PALMA.

APOYO PERMANENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL **CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL - CDI DE ALTOS DE CAZUCÁ**, QUE ATIENDE



**170 niños y niñas de la zona**





## Dimensión Social

### Sociedad

Comunidades locales

Red de Solidaridad

Fundación Niño Jesús

## Fundación Niño Jesús

Creada en 1961 por iniciativa de un grupo de voluntarios, con el propósito inicial de proteger la niñez y las familias de los sectores de escasos recursos económicos. Desarrolla proyectos formativos orientados al trabajo con población infantil y personas mayores, prioritariamente, así como programas en el campo del mejoramiento nutricional. Su radio de acción se extiende a localidades de Bogotá como Barrios Unidos, Engativá, Usme, Usaquén y algunos municipios de Cundinamarca.



### PRINCIPALES LOGROS 2016:



**4.100**

PERSONAS BENEFICIADAS,  
ENTRE NIÑOS ESCOLARES  
Y PERSONAS MAYORES



**215**

ADULTOS MAYORES BENEFICIADOS  
A TRAVÉS DE FUNDADORES DE  
VIDA, PROGRAMA DE ATENCIÓN  
INTEGRAL A LAS PERSONAS  
MAYORES EN CONDICIÓN  
DE VULNERABILIDAD

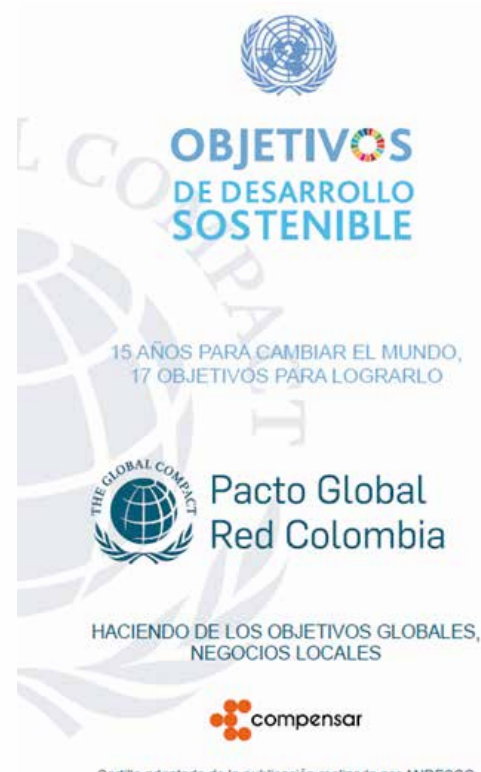




## Dimensión Social

### Sociedad

#### Participación en la Red Colombiana del Pacto Global



Acciones para contribuir en materia de derechos humanos, eliminación de explotación infantil, trabajo forzoso y anticorrupción:

Como miembros signatarios de la Red Colombiana contra el Trabajo Infantil, nos unimos a la conmemoración del día internacional contra este flagelo, que se llevó a cabo el 12 de junio. De igual manera, somos miembros del comité directivo de la Red Colombia del Pacto Global, donde se crean diferentes espacios de construcción colectiva para actividades en pro de los 4 lineamientos de esta iniciativa: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En este objetivo de difusión de buenas prácticas, tuvimos la oportunidad de ser anfitriones en el proceso de acercar los objetivos de desarrollo sostenibles a nuestras empresas afiliadas.

De otro lado, vale la pena mencionar que desde el ciclo de negocio de Alojamiento, contamos con la certificación en sostenibilidad turística, resultado de nuestro programa de capacitación para la prevención de la explotación sexual y la no discriminación para proveedores, trabajadores y otros grupos de interés.

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





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Lucha contra la corrupción

En Compensar la formación ética se extiende a todos los niveles de la Organización, por ello, desde nuestra inducción corporativa orientamos la formación de nuestros colaboradores hacia un comportamiento éticamente responsable. Es así como el Código de Conducta y Buen Gobierno de la organización hace parte integral del contenido temático del plan de acogida para los nuevos colaboradores.

Este código se ocupa de dos temas: primero, los principios que se relacionan con los comportamientos esperados de los grupos de interés vinculados con nosotros, que contribuyan a perpetuar nuestro buen nombre en virtud de la actuación ética. Segundo: el sistema de dirección y control de la Caja para un gobierno corporativo que garantice el adecuado manejo de los recursos que administramos.

Durante el periodo de reporte, 1.832 colaboradores recibieron información sobre las políticas y los procedimientos de la Organización para luchar contra la corrupción, lo cual representa el 23%.



	NIVEL DE CARGO						TOTAL HORAS
	Directivo	Ejecutivo	Gerencial	Profesional	Soporte	Aprendices	
Cantidad de horas de capacitación sobre políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción	25	263	666	23.909	12.770	1.168	38.801





## Dimensión Social

### Sociedad

#### Lucha contra la corrupción

En 2016 el proceso de formación en políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción estuvo enmarcado en:

- Cursos virtuales
- Desarrollo del plan de entrenamiento para los nuevos colaboradores en el que se incluyeron como requisito los cursos virtuales de introducción a riesgo y seguridad de la información.
- Capacitación con respecto al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), dirigida a los líderes de los procesos directamente involucrados.
- Foro de Riesgo Empresarial, donde capacitamos a 232 colaboradores y proveedores en SARLAFT, fraude, liderazgo en riesgos y ciberseguridad.



Dentro de las acciones dirigidas a proveedores, elaboramos y divulgamos un documento que contiene nuestros principios de transparencia, así como los lineamientos para selección y contratación. Dicho documento se encuentra publicado en nuestra página web. Paralelamente, 3.186 proveedores de contrato por línea, recibieron la siguiente información expresada en cláusulas contractuales:

- Cláusula de transparencia.
- Cláusula de prevención de lavado de activos.
- Cláusula de prevención de explotación infantil.
- Cláusula de prevención de explotación sexual.







## Dimensión Social

### Sociedad

#### Lucha contra la corrupción

Adicional a ello, nuestros proveedores firmaron acuerdo de seguridad de la información y/o confidencialidad.

Por otro lado, escalamos posibles casos de corrupción al proceso Auditoría Corporativa para su análisis, investigación y generación de acciones de mitigación de acuerdo a las políticas internas. Además, se realizó la validación con los procesos involucrados sobre las causas generadoras y los controles vulnerados o inexistentes, así mismo se evaluó la pertinencia en la actualización de matrices de riesgos de los procesos impactados, con el fin de establecer acciones correctivas para su control.

#### Cumplimiento regulatorio:

Durante el periodo de reporte, recibimos una multa económica por valor total de \$19.596.069 y una sanción de cierre de obra de la sede Calle 220. Con respecto a la multa, estamos a la espera de respuesta del recurso de apelación interpuesto.



#### Evaluación de la repercusión social de los proveedores

Definimos una serie de criterios para el proceso de selección de proveedores, incluyendo aspectos como la conciliación entre el ámbito familiar y laboral, que empezarán a ser evaluados a partir del II semestre de 2017. Asimismo, desde la inscripción del proponente o proveedor, solicitamos información relacionada con este aspecto.

En el mismo sentido, en octubre, en alianza con la Fundación MásFamilia llevamos a cabo un foro sobre el modelo de gestión de empresas familiarmente responsables (efr), que contó con la participación de 88 proveedores.





## Dimensión Social

### Responsabilidad sobre productos

#### Salud y Seguridad del Cliente

La evaluación de riesgos es realizada en varias etapas, con diferentes alcances:



**Análisis estratégico:** se realiza durante la fase de iniciativa de un proyecto con el objetivo de conocer su viabilidad, generando como resultado un informe de riesgos y oportunidades.



**Análisis de proyecto:** se realiza luego de la aprobación del proyecto, en sus fases de inicio y planeación con los siguientes objetivos:

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



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



**Gestión de eventos de riesgos:** se realiza el análisis de los eventos materializados que fueron reportados a Riesgo Corporativo, con el fin de identificar controles vulnerados o ausencia de controles, para asesorar al dueño del proceso en la definición y ejecución de planes de acción encaminados al mejoramiento.







## Dimensión Social

### Responsabilidad sobre productos

#### Salud y Seguridad del Cliente

Dentro del análisis de los casos reportados como eventos de riesgo durante el periodo, establecimos un total de 784 casos y/o reclamaciones correspondientes a incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida. Comparado con el periodo anterior, hubo un aumento de los casos como resultado del fortalecimiento de la cultura de reporte de eventos, que por supuesto, deberá seguir evolucionando.

En el negocio de Alimentos, el 10% de las ventas en el segmento individual correspondió a comida saludable: 3% comida baja en azúcares, 2% comida baja en grasas trans y saturadas y 5% oferta saludable.

Asimismo, las ventas por comida saludable con contenido de fibras, vitaminas, minerales y/o aditivos alimentarios funcionales alcanzaron el 6% de las ventas totales en el segmento individual.

#### Etiquetado de los productos y servicios

Los requerimientos informativos sobre nuestros productos o servicios son los relacionados a continuación:

REQUERIMIENTOS INFORMATIVOS	NIVEL DE APLICACIÓN
<b>Decretos 1432 y 2391 de 2013</b>	Establece las modificaciones a las fuentes de recursos para el Fondo de Vivienda de Interés Social - FOVIS - y las condiciones para el desarrollo del Programa de Vivienda de Interés Prioritario para Ahorradores, VIPA.
<b>Decreto 1737 de 2015</b>	Las Cajas de Compensación Familiar que tengan cosiente de recaudo superior al 110%, están obligadas a destinar el 15% mensual de los recursos de su FOVIS para apoyar el desarrollo de la vivienda social a nivel nacional.
<b>Decreto 1796 de 2016</b>	Por el cual se establecen medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de las condiciones de seguridad de las edificaciones y el fortalecimiento de la función pública que ejercen los curadores urbanos.
<b>Decreto 412 de 2016</b>	Modifica el monto del subsidio familiar de vivienda que otorgan las Cajas de Compensación Familiar.
<b>Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, que regula íntegramente las materias contempladas en él. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887 quedan derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector Vivienda, Ciudad y Territorio que versan sobre las mismas materias, con excepción de los asuntos citados en el artículo 3.1.1. del mismo Decreto.

En 2016 se presentaron 4 casos y/o reclamaciones correspondientes a incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios durante su ciclo de vida.





## Dimensión Social

### Privacidad del cliente

Del total de reclamaciones recibidas, 77 tuvieron que ver con temas relacionados con la privacidad y/o fuga de datos de los clientes, tomando como fuente base el buzón de protección de datos dispuesto para este fin.







# Índice de Contenido

# GRI



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Estrategia y Análisis</b>					
G1	Declaración del responsable principal	–	–	Nuestra Declaración - Carta del Director	
G2	Principales efectos, riesgos y oportunidades	–	–	Nuestra Organización - Ética e integridad	
<b>Perfil de la Organización</b>					
G3	Nombre de la Organización	–	–	Nuestra Organización	
G4	Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.	–	–	Nuestra Organización: Frentes Estratégicos	
G5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	–	–	Nuestra Organización Sedes	
G6	Países en los que opera la Organización	–	–	Nuestra Organización Sedes	
G7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	–	–	Nuestra Organización	
G8	Mercados servidos	–	–	Nuestra Organización Sedes	
G9	Dimensiones de la Organización	–	–	Nuestro informe: Ciclos de Negocio	
G10	Colaboradores	–	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	Dimensión Social: Empleo	
G11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	–	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	N.A.	No aplica para Compensar





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
G12	Cadena de suministro de la Organización.	–	–	Nuestro Informe: Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento.	
G13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la Organización.	–	–	Nuestro Informe: Procesos Transversales - Infraestructura.	
<b>Participación en Iniciativas Externas</b>					
G14	Cómo la Organización aborda, si procede, el principio de precaución.	–	–	Nuestra Organización: Ética e Integridad - Gestión del Riesgo Corporativo.	
G15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la Organización suscribe o ha adoptado.	Todos Pacto Global	–	Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI: Participación en Iniciativas Externas.	
G16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece.	–	–	Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI: Participación en Iniciativas Externas.	
<b>Aspectos Materiales y Cobertura</b>					
G17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes.	–	–	Nuestra Organización	
G18	Proceso que la Organización ha seguido para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad y la cobertura de cada aspecto.	–	–	Nuestro Informe: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
G19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	–	–	Nuestro Informe: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G20	Cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material.	–	–	Nuestro Informe: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G21	Límite de la Organización de cada aspecto material	–	–	Nuestro Informe: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Memorias anteriores y sus causas.	–	–	N.A.	No aplica, no hay reformulaciones.
G23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias de Sostenibilidad anteriores.	–	–	N.A.	No aplica, no hubo cambios en este aspecto.
<b>Participación de los Grupos de Interés (Grupos de Valor)</b>					
G24	Los grupos de interés vinculados a la Organización.	–	–	Nuestra Organización: Grupos de Interés	
G25	Base para la elección de los grupos de interés (grupos de valor) con los que trabaja la Organización.	–	–	Nuestra Organización: Grupos de Interés	
G26	Enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés (grupos de valor).	–	–	Nuestra Organización: Grupos de Interés	





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
G27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización.	–	–	Nuestra Organización: Grupos de Interés	
<b>Perfil de la Memoria de Sostenibilidad</b>					
G28	Periodo objeto de la Memoria de Sostenibilidad.	–	–	Nuestra Organización: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI .	
G29	Fecha de última Memoria de Sostenibilidad.	–	–	Nuestra Organización: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G30	Ciclo de presentación de Memorias de Sostenibilidad	–	–	Nuestra Organización: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	–	–	Nuestra Organización: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G32	Índice GRI	–	–	Índice de Contenido GRI	
G33	Política y prácticas vigentes en la Organización con respecto a la verificación externa del reporte.	–	–	Nuestra Organización: Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
<b>Gobierno Corporativo</b>					
G34	Estructura de gobierno organizada y sus comités, y los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	–	–	Nuestra Organización: Ética e Integridad	



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
G37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, sociales y ambientales.	–	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad. Nuestro Informe: Procesos Transversales, Materialidad y Concordancia con Indicadores GRI.	
G38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	–	5.- Igualdad de género - 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
G39	Indicación si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. Describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	–	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
G41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	–	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
G42	Descripción de las fuentes del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, sociales y ambientales de la Organización.	–	–	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
G48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa o aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	–	–	–	El órgano superior que revisa el presente informe es el Comité de Dirección.





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
G51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, (retribución fija y retribución variable; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación); y relación de los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	–	–	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
<b>Ética e Integridad</b>					
G56	Descripción de los valores, principios, estándares (de referencia en la gestión) y normas de la Organización.	–	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad	
G57	Descripción de los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	10	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad. Nuestro Informe: Procesos Transversales.	
G58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	10	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Nuestra Organización: Ética e Integridad	



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>					
<b>Indicadores de Desempeño Económico</b>					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la Organización.	–	2.- Hambre cero 5.- Igualdad de género 7.- Energía asequible y no contaminante. 8.- Trabajo decente y crecimiento económico. 9.- Industria, innovación e infraestructura.	Valor Económico Directo Generado y Distribuido.	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	–	13.- Acción por el clima	–	No identificado como asunto material.
EC3	Programas de beneficios sociales para los empleados (as).	–	–	–	En Colombia no se hacen abonos periódicos en un fondo propio de la empresa como en otros países, sino aportes mensuales en una entidad externa.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	–	–	Ayudas Financieras de Gobiernos	





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Presencia en el Mercado</b>					
EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, desglosada por género.	1 y 6	1.- Fin de la pobreza 5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Relación Entre Salarios	
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	6	8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Contratación Local	
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio.	-	2.- Hambre cero 5.- Igualdad de género 7.- Energía asequible y no contaminante. 9.- Industria, innovación e infraestructura. 11.- Ciudades y comunidades sostenibles.	Nuestro Informe: Procesos Transversales	
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	6	1.- Fin de la pobreza 2.- Hambre cero 3.- Salud y bienestar 8.- Trabajo decente y crecimiento económico. 10.- Reducción de las desigualdades. 17.- Alianzas para lograr los objetivos.	-	



## Índice de contenido GRI

Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Prácticas de Adquisición</b>					
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	6	12.- Producción y consumo responsables.	Proveedores Locales	
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>					
<b>Materiales</b>					
EN1	Materiales por peso o volumen.	7 y 8	–	Uso de Materiales	
<b>Energía</b>					
EN3	Consumo energético interno	8	7.- Energía asequible y no contaminante. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima	Consumo Energético Interno	
EN5	Intensidad energética	8	7.- Energía asequible y no contaminante. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima	Intensidad Energética	
EN6	Reducción del consumo energético	8	7.- Energía asequible y no contaminante. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima	Reducción del Consumo Energético	







## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	8	7.- Energía asequible y no contaminante. 12.- Producción y consumo responsable. 13.- Acción por el clima	Reducción del Consumo Energético	
<b>Agua</b>					
EN8	Captación total de agua según la fuente	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento	Captación Total de Agua Según la Fuente	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento	Fuentes de Agua que han Sido Afectadas Significativamente por la Captación de Agua	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Porcentaje y Volumen Total de Agua Reciclada y Reutilizada	
<b>Biodiversidad</b>					
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento 14.- Vida Submarina 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Biodiversidad	Para ampliar la información puede consultar nuestro reporte integrado de gestión del 2015 páginas 180-213.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento 14.- Vida Submarina 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Biodiversidad	Para ampliar la información puede consultar nuestro reporte integrado de gestión del 2015 páginas 180-214.



## Índice de contenido GRI

Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento 14.- Vida Submarina 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Biodiversidad	Para ampliar la información puede consultar nuestro reporte integrado de gestión del 2015 páginas 180-215.
<b>Emisiones</b>					
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	7 y 8	3.- Salud y bienestar 13.- Acción por el clima 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Emisiones	
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7 y 8	13.- Acción por el clima 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Emisiones	
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7 y 8	13.- Acción por el clima 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Emisiones	Se reportan acciones realizadas para la disminución de emisiones pero aún no se tiene la medición de esta reducción.







## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	7 y 8	3.- Salud y bienestar	Nuestro Compromiso con la Capa de Ozono	A la fecha no aplica, ya que no contamos con equipos que manejen refrigerantes de primera generación tipo R12, los cuales fueron reemplazados a partir del año 2012. Tampoco contamos con otras fuentes de generación que empleen sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	7	3.- Salud y bienestar 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Nuestro Compromiso con la Capa de Ozono	De acuerdo a concepto de la autoridad ambiental, Compensar no cuenta con emisiones atmosféricas significativas.
<b>Efluentes y Residuos</b>					
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	8	3.- Salud y bienestar 6.- Agua limpia y saneamiento. 12.- Producción y consumo responsables. 14.- Vida Submarina	Vertimiento de Aguas Residuales	



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7 y 8	3.- Salud y bienestar 6.- Agua limpia y saneamiento. 12.- Producción y consumo responsables.	Gestión de Residuos	
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	7 y 8	3.- Salud y bienestar 12.- Producción y consumo responsables. 14.- Vida Submarina 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Gestión de Residuos	
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	7 y 8	3.- Salud y bienestar 6.- Agua limpia y saneamiento. 12.- Producción y consumo responsables.	—	No se realizó movimiento transfronterizo de residuos.
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.	7 y 8	6.- Agua limpia y saneamiento. 14.- Vida Submarina 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	—	Compensar no afecta de manera significativa cuerpos de agua por vertimiento de aguas residuales.





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Productos y Servicios</b>					
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	7, 8 y 9	6.- Agua limpia y saneamiento. 8.- Trabajo decente y crecimiento económico. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima 15.- Vida de ecosistemas terrestres.	Productos y Servicios	
<b>Cumplimiento Regulatorio</b>					
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	7	-	Cumplimiento Regulatorio	
<b>Gastos e Inversiones</b>					
EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	7 y 8	11.- Ciudades y comunidades sostenibles. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima	Transporte	El transporte empleado para trasladar algunos productos no es considerado como una de las actividades económicas principales de la Organización, de tal forma los impactos ambientales ocasionados no son significativos. Los datos calculados son utilizados en el Cálculo de Huella de Carbono corporativa.



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Productos y Servicios</b>					
EN 31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	7 y 8	7.- Energía asequible y no contaminante. 9.- Industria, innovación e infraestructura. 12.- Producción y consumo responsables. 13.- Acción por el clima 15.- Vida de ecosistemas terrestres. 17.- Alianzas para lograr los objetivos.	Total de Gastos e Inversiones	
<b>Evaluación Ambiental de los Proveedores</b>					
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	7	–	Evaluación Ambiental de Proveedores	
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	7 y 8	–	Evaluación Ambiental de Proveedores	
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	8	–	Mecanismos para los Reclamos Ambientales	





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>					
<b>Empleo</b>					
LA1	Número total de empleados (as) y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados (as).	1 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Empleo	
LA2	Beneficios sociales para los empleados (as) con jornada completa.	1 y 6	8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Bienestar	
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras maternidad o paternidad.	1 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Bienestar	
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>					
LA5	Porcentaje del total de trabajadores (as) que está representado en comités de salud y seguridad.	1	8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA6	Tipos de lesiones, tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	1	3.- Salud y bienestar 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o un riesgo elevado de enfermedad .	1	3.- Salud y bienestar 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Salud y Seguridad en el Trabajo	
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	–	3.- Salud y bienestar 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	–	No aplica para Compensar



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Capacitación y Educación</b>					
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado.	1	4.- Educación de calidad 5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Capacitación y Educación	
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad.	1	8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Capacitación y Educación	
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	1 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Evaluaciones de Desempeño	
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
<b>Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres</b>					
LA13	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres por categoría.	6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
<b>Evaluación de las Prácticas Laborales de Proveedores</b>					
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	1, 4, 5 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Prácticas Laborales de Proveedores	





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	1, 4, 5 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	–	Durante el año 2016 no se reportan impactos negativos significativos, reales y potenciales en materia de prácticas laborales.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>Inversión</b>					
HR1	Contratos y acuerdos de inversión con cláusulas que incorporan preocupaciones en derechos humanos.	2	–	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	
HR2	Horas de formación de empleados (as) sobre políticas y procedimientos en derechos humanos.	1 y 2	–	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	
<b>No Discriminación</b>					
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1, 2 y 6	5.- Igualdad de género 8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	No Discriminación	
<b>Trabajo Infantil</b>					
HR5	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo de incidentes de explotación infantil.	1, 2, 4 y 5	8.- Trabajo decente y crecimiento económico. 16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Explotación Infantil	



## Índice de contenido GRI

Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Trabajo Forzoso u Obligatorio</b>					
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.	2 y 4	8.- Trabajo decente y crecimiento económico.	Trabajo Forzado	
<b>Medidas de Seguridad</b>					
HR7	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	1 y 2	–	Medidas de Seguridad	
<b>Derechos de la Población Indígena</b>					
HR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.	1	–	–	En el 2016 no se presentaron incidentes que comprometieran violación de derechos a indígenas.
<b>Evaluación</b>					
HR9	Número total de operaciones objeto de evaluaciones de impactos en derechos humanos.	1 y 2	–	–	En el periodo no se realizaron evaluaciones a las operaciones frente a impactos en derechos humanos.
<b>Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos</b>					
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	1 y 2	–	–	Durante el año 2016 no se reportan quejas ni impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos.







## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Mecanismos de Reclamos en Materia de Derechos Humanos</b>					
HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	1, 2 y 6	Medidas correctivas		Durante el año 2016 no se registraron quejas relacionadas con la violación o vulneración de los derechos humanos de nuestros usuarios o visitantes. En el marco de lo laboral no hemos recibido ninguna queja relacionada con derechos humanos.
<b>SOCIEDAD</b>					
<b>Comunidades Locales</b>					
SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	1 y 7	1.- Fin de la pobreza 2.- Hambre cero	Comunidades Locales	
<b>Lucha Contra la Corrupción</b>					
SO3	Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción.	10	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Lucha Contra la Corrupción	
SO4	Empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción.	10	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Lucha Contra la Corrupción	
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas.	Lucha Contra la Corrupción	



## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Política Pública</b>					
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	1, 2 y 6	–	Política Pública	El relacionamiento con el sector público se basa tan solo en alianzas para el desarrollo de iniciativas en común, por lo mismo, Compensar no realiza aportaciones financieras y/o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
<b>Cumplimiento Regulatorio</b>					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	–	Cumplimiento Regulatorio	
<b>Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores</b>					
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	2	–	Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores	
<b>Mecanismos de Reclamos para los Impactos en la Sociedad</b>					
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	–	–	–	No se presentó ninguna reclamación sobre este aspecto.





## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS</b>					
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>					
PR1	Fases del ciclo de vida del producto	1	–	Salud y Seguridad del Cliente	
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento, la regulación legal o de los códigos voluntarios sobre los impactos del producto en salud y seguridad.	1	–	Salud y Seguridad del Cliente	
<b>Etiquetado de los Productos y Servicios</b>					
PR3	Tipo de información de productos y servicios requerida en la organización, para el procedimiento de etiquetado de los mismos y porcentaje de categorías significativas de productos y servicios que tienen este tipo de requerimiento de información.	1	–	Etiquetado de los Productos y Servicios	
PR4	Incumplimientos de regulación relativos al etiquetado de los productos.	1	–		No hubo incumplimientos relativos al etiquetado de los productos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	1	–	Nuestra Organización: Procesos Transversales	
PR7	Incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> .	1	–	Etiquetado de los Productos y Servicios	
<b>Privacidad del Cliente</b>					
PR8	Reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	–	Privacidad del Cliente	

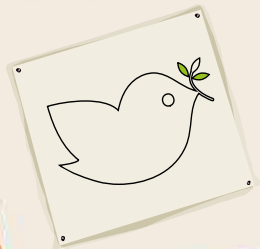


## Índice de contenido GRI



Indicador GRI-G4	Descripción	Principio de Pacto Global asociado	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Ubicación	Comentario
<b>Suplemento Sectorial - Sector Alimentos:</b>					
FP3	Porcentaje de tiempo de trabajo perdidos debido a las disputas industriales, huelgas, cierres patronales por región.	3	–	–	No se reportan días perdidos por este tipo de situaciones.
FP6	Porcentaje de ventas de comida saludable baja en grasas trans, en grasas saturadas, en azúcares y/o Sodio del total de ventas de alimentos, desglosado por categoría de producto.	1	–	Dimensión Social: Salud y Seguridad del Cliente.	
FP13	Número total de incidentes significativos por no cumplimiento de las leyes y reglamentos y/o adhesión a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, el sacrificio y manipulación para animales terrestres o acuáticos.	–	–	–	Durante el año no se presentaron incidentes con respecto al incumplimiento de las leyes y reglamentos a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, sacrificio y manipulación para animales terrestres o acuáticos en Producir y Servir Alimentos.





#### **Director**

Néstor Rodríguez Ardilla

#### **Subdirectora de Salud y Directora Consorcio EPS**

Marta Giraldo de Trujillo

#### **Subdirectora Administrativa y Financiera**

Consuelo Sarmiento Ramírez

#### **Subdirectora Operativa**

Margarita Áñez Sampedro

#### **Subdirector de Planeación**

Óscar Mario Ruiz Cruz

#### **Subdirector de Relacionamento con el Cliente**

Carlos Mauricio Vásquez Páez

#### **Secretaria General**

Álix Gómez Malagón

#### **Informe de Gestión y Sostenibilidad**

##### **Comité**

Sonia Cortés Arango  
Ximena León González  
Carolina Ospina Trujillo  
Catalina María Ramírez  
Gloria Isabel Rodríguez  
Laura Fernanda Puerto  
Clara Cecilia Sarmiento  
Nancy Peña  
Nelson Celis

##### **Dirección Editorial**

Sonia Cortés Arango  
Ximena León González

#### **Redacción y contenidos**

Carolina Ospina Trujillo  
Andrea del Pilar García Sánchez  
Sonia Cortés Arango  
Ximena León González

#### **Diseño y diagramación**

Yaneth Piedrahita  
Diana Correa

#### **Fotografía**

Óscar Vanegas  
Stefanie Ascanio  
Archivo Compensar  
Enrique Guzmán  
Gabriel Lugo

**Marzo 2017**