

INFORME DE GESTIÓN SOCIAL 2017



*Cada episodio
de **tu historia**
Inspira nuestra **SONRISA***



Informe de Gestión Social Cafam 2 0 1 7

Informe de Gestión Social Cafam 2017



Recreación y turismo

Te damos más opciones de diversión y descanso en familia, así como programas deportivos que te proporcionan bienestar integral.

Pág. 16

Proyectos

Nos renovamos constantemente para brindarte lo mejor de nuestra caja. Cada proyecto lo hacemos pensando en innovar para tu bienestar.

Pág. 12



Salud

Te ofrecemos atención especializada para que toda tu familia siempre tenga la mejor prevención y atención en salud integral.

Pág. 21



Educación

Los conocimientos, el desarrollo y acceso a la educación de calidad son fundamentales para la construcción de un país.

Pág. 24

Vivienda

Cumplimos tus sueños de tener vivienda propia, con subsidio y proyectos de acuerdo con tus necesidades.

Pág. 28



Medicamentos

Continuamos comprometidos con nuestros afiliados, ofreciéndoles la mejor asesoría, productos de calidad y ahorros que benefician la economía familiar.

Pág. 31



Centro Comercial

Un espacio para disfrutar, divertirse, sonreír y celebrar con toda tu familia y amigos.

Pág. 36

Cultura

Con una variada programación queremos seguir promoviendo la cultura e incentivando la unión familiar.

Pág. 33



Más beneficios

Trabajamos día a día para que encuentres en nuestra caja servicios que te ofrezcan experiencias memorables.

Pág. 38

Consejo Directivo

Presidente

Bavaria S.A.

Alberto A. Preciado Arbeláez

Representantes de los Empleadores

Principales

Pontificia Universidad Javeriana

Jairo Humberto Cifuentes Madrid

Seguros Bolívar S.A.

Camilo Andrés Hernández Becerra

British American Tobacco Colombia

Mónica Mariana Acosta Sánchez

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Juan Carlos Álvarez Echeverri

Suplentes

Universidad Nacional de Colombia

Diego Germán Arango Muñoz

Schulmberger Surencó S.A.

Mauricio Alfonso Vargas Carvajal

Universidad Santo Tomás

María Victoria Torres Hurtado

Universidad Sergio Arboleda

Leonardo Espinosa

Representantes de los Trabajadores

Principales

CGT

Julio Roberto Gómez Esguerra

CGT

Guillermo Charcas Rojas

CTC

Gustavo Serpa Mendoza

CUT

Carlos Abel Saavedra Zafra

No Sindicalizados

William Fredy Rincón Vargas

Suplentes

CGT

Gloria Stella Angarita Salamanca

CGT

Néstor Raúl Bojacá Castañeda

CTC

Diana Cecilia Gómez Cely

CUT

Luis Fernando Abadía Tasama

No Sindicalizados

Luz Miryam Vargas Medina

Director Administrativo

Luis Gonzalo Giraldo Marín

Para ver este informe en la versión digital, puede escanear el siguiente código o visitar el siguiente enlace:

www.balancesocial.cafam.com.co





¡Le seguimos cumpliendo a nuestros afiliados y al país!

Me dirijo a todos los asambleístas cumpliendo nuevamente con el grato encargo de rendirles el informe anual de actividades, correspondiente al año 2017.

Durante este año, además de los excelentes resultados financieros que se podrán apreciar, nuestra caja amplió considerablemente su oferta social con nuevos productos y servicios. El 2017 trajo importantes logros para la corporación todos en desarrollo del Plan Estratégico 2016-2020, que busca fortalecer nuestra promesa de valor, crecer sosteniblemente en los ingresos, así como generar excedentes que garanticen el nivel de inversiones necesarias para asegurar el futuro de la caja, reconocida como gran promotora de bienes y servicios para el bienestar de sus afiliados.

Los invito a leer especialmente las páginas de la doce (12) a la quince (15) de este informe, en las cuales se registran los grandes proyectos en desarrollo, que permitirán hacer realidad nuestro Plan Estratégico. Enseguida presento a ustedes un resumen ejecutivo en los siguientes términos:

Inicio este informe con nuestro Servicio de Salud: Son 53 años de experiencia en el cuidado de los afiliados, lo que nos cataloga como una de las IPS de gran trayectoria. Del 2017 destaco tres cifras: se realizaron 12 millones de actividades, 419.000 consultas a usuarios mayores de dieciocho años con enfermedades crónicas y 3.689.000 exámenes de laboratorio. Lo más importante, mantuvimos nuestros indicadores de resultados entre los mejores prestadores de salud a nivel nacional e internacional y todas nuestras actividades estratégicas y acciones, estuvieron dirigidas a hacer de la prevención un estilo de vida.

Servicio de Recreación: Es grato informarles que el año pasado se alojaron en nuestro Centro de Vacaciones Cafam Melgar (CVM) 611.121 personas. Cafalandia ya es un increíble parque acuático al servicio de los afiliados, renovándose cada día.

Al deporte le seguimos dando la importancia que merece con una cobertura que llegó casi a dos millones y medio de beneficiados, 310.420 personas usaron alguno de los servicios en el Club Recreodeportivo Cafam Madelena, con un aumento del 59% y al Club Campestre ingresaron 417.133 usuarios.

En Educación: Estamos llegando a los afiliados con servicios para todas las etapas de la vida, diseñados para atender las necesidades personales y laborales con calidad, acceso, tarifas diferenciales y subsidios de acuerdo con sus ingresos. Gestionamos y operamos servicios sociales a través de la administración de los fondos públicos Fosfec y Foníñez (de este último se beneficiaron 3945 niños con atención integral) aplicando criterios de beneficio social, eficiencia, transparencia, sostenibilidad y responsabilidad social.

Algunas cifras dignas de mención: 88.241 personas inscritas en la Agencia de Empleo; 10.846 seguros por desempleo asignados y más de 19.000 personas ubicadas laboralmente. En el tema de la reinserción laboral, 24.452 personas asistieron a más del 80% de la intensidad horaria de los cursos dictados. En los colegios albergamos 7471 niños en formación para el bienestar y la competitividad, tuvimos 42.074 personas y en las clases de inglés, participaron 8236 estudiantes.

Durante el 2017 crecimos tanto en número de empresas como en afiliados (45.042 y 830.964 respectivamente), y en los aportes recibimos \$ 518.434 millones. Igualmente, pagamos 4.096.849 cuotas monetarias por un total de \$ 120.505 millones. El subsidio a las personas con discapacidad llegó a \$ 1.241 millones.

En vivienda recibimos 6087 postulaciones y se asignaron 5342 subsidios por un valor de \$ 140.281 millones. Con recursos del Fovis beneficiamos a 9584 personas en Fusagasugá, Girardot, Madrid y Sibaté.

Nuestra cadena de droguerías creció 120% en los últimos cuatro años y llegamos a 269 droguerías en todo el país. Hemos invertido en infraestructura \$ 3100 millones en los dos últimos años.

Se cumplieron los primeros diez años del Teatro Cafam de Bellas Artes con un crecimiento considerable no solo en la cantidad de eventos, sino en la calidad superando el millón de espectadores que asistieron a 1986 funciones en esta década y por su galería han pasado más de 19.000 visitantes.

El Centro Comercial Cafam Floresta fue visitado durante el 2017 por más de ocho millones de personas y se pusieron en marcha novedosos productos y servicios como el centro de entretenimiento y la Tarjeta Bono Regalo.

Se incrementaron los créditos en más de un 300% en la línea Credicafam, que es una muy buena alternativa para adquirir productos de la caja y de sus aliados. Más de \$ 21.000 millones sumaron esas colocaciones.

Estuvimos marcados por dos fechas importantes: los primeros 60 años de la corporación, celebración que hizo presencia en medios convencionales y en redes sociales, impactando a 17 millones de colombianos.

En este 2018 llegamos a los primeros 30 años del Premio Cafam a la Mujer y en esta ocasión la ganadora fue Jenny De la Torre Córdoba representante, por el departamento de Chocó, una gran líder de la Asociación de Mujeres del mundo Anna Perenna. Gracias a su gestión, empodera a mujeres afrodescendientes e inmigrantes en la defensa de sus derechos. Las menciones de honor fueron entregadas a Pilar Velilla Moreno, por Antioquia y Martha Lucía Mora Cárdenas por el departamento de Norte de Santander.

No puedo terminar este informe ejecutivo sin agradecer a todos y cada uno de los funcionarios que me acompañaron en la gestión del 2017. Sin su concurso, los positivos resultados que hoy presentamos no hubiesen sido posibles. Gracias a ellos por su labor y a ustedes por seguir creyendo en Cafam, como su Caja de Compensación Familiar.

Cordial saludo de,

LUIS GONZALO GIRALDO MARÍN
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

INDICADORES

Cafam
en grandes cifras

Indicadores de Gestión Social 2017

Todas las Unidades Estratégicas de Servicio (UES) de Cafam, con el apoyo de las unidades transversales, trabajan día a día para generar soluciones de bienestar que impactan positivamente el desarrollo social en favor de los afiliados.



830.964
afiliados



45.042
empresas afiliadas



5342
subsidios de vivienda asignados
por valor de
\$140.281
millones



35.000
puestos de trabajo

fueron gestionados a través
de la Agencia de Empleo Cafam



120.505
millones en subsidios monetarios



633.005
personas se alojaron en el

Centro de Vacaciones y el Hotel Corales
de Indias en Cartagena



177.926
espectadores asistieron al

Teatro Galería
Cafam de Bellas Artes



727.553

personas disfrutaron de los clubes de

Cafam en Bogotá



\$3260
millones

en descuentos a los afiliados
en las Droguerías Cafam



12.000.000

en actividades asistenciales en salud

Gestión financiera 2017

Total Ingresos Operacionales	1.767.057 *
EBITDA	145.721 *
Excedente del ejercicio	78.073 *
Activos totales	2.921.732 *
Pasivos totales	1.396.208 *
Patrimonio	1.525.524*

*Cifras expresadas en millones de pesos

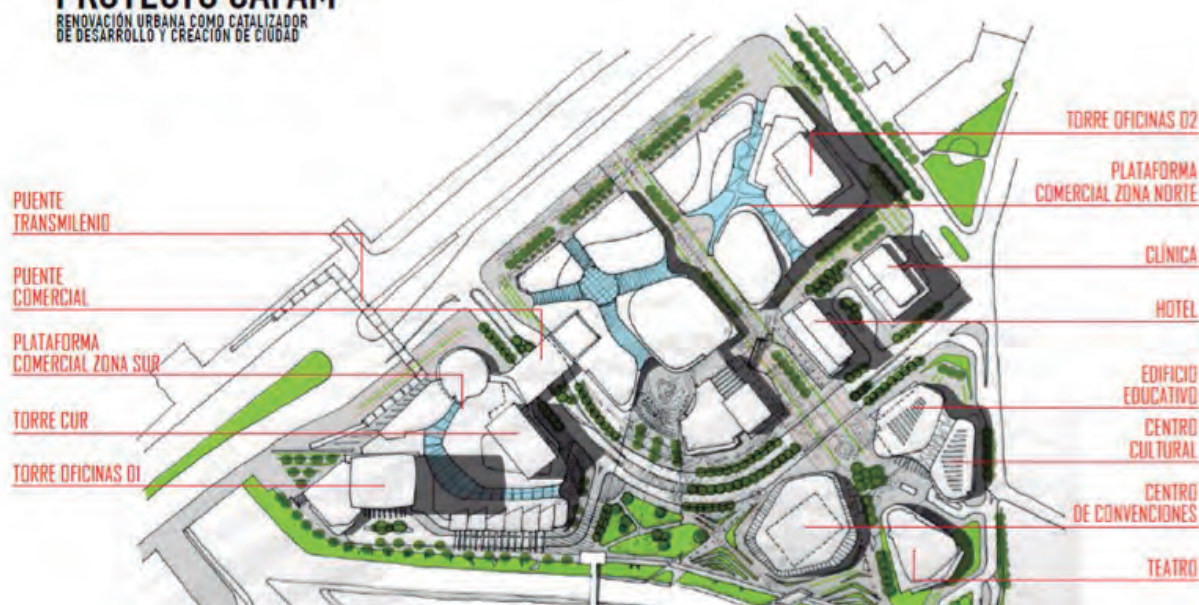
PROYECTOS

60 años mirando al futuro **Plan de renovación urbana Cafam Floresta**

El Complejo de Bienestar Cafam Floresta iniciará una transformación que beneficiará a todos los afiliados.

El proyecto hoy se encuentra en proceso de concertación con la entidad distrital y contemplará espacios para salud, recreación, centro de convenciones, cultura y el centro comercial más moderno del país, entre otros servicios.

PROYECTO CAFAM RENOVACIÓN URBANA COMO CATALIZADOR DE DESARROLLO Y CREACIÓN DE CIUDAD



¡Lo que viene es aún mejor!

El crecimiento y desarrollo de nuevos productos y servicios seguirá siendo la tendencia este año, y estaremos acorde con las necesidades y expectativas de los afiliados y visitantes, con proyectos de gran envergadura e innovación tecnológica.

Este año los afiliados se sorprenderán gratamente con dos nuevas atracciones en el Mega Parque Acuático; se trata del "Río lento" y de los "Toboganes infantiles".

El río lento es un circuito cerrado de 398 metros donde las familias podrán relajarse en un flotador mientras se dejan llevar por la corriente. Dentro del circuito del río habrá una isla con un área de más de 4100 metros y en ella un grupo de toboganes infantiles pensados para la diversión de los más chicos.

Villa de Leyva avanza

Cafam le sigue apostando al proyecto hotelero en el municipio de Villa de Leyva en Boyacá, y contará con un hotel que fusionará el descanso y la relajación, impulsando las tradiciones turísticas, culturales y gastronómicas de la región.

El hotel contará con un spa con la tecnología y servicios de acuerdo con las tendencias de relajación, descanso y bienestar. Estará ubicado en un lote de 10.4 hectáreas en la Vereda El Roble, a cinco minutos en carro de la plaza principal. Este hotel se sumará a los ya existentes como Corales de Indias en Cartagena y los hoteles Kualamaná y Almirante en el Centro de Vacaciones Cafam Melgar.

Un gran diferencial del Centro de Vacaciones Melgar con los demás lugares de estadia para vacacionar en Colombia, son las Casas Vacacionales.

Por eso este año se iniciará con la remodelación de cuarenta y siete casas, empezando por la Zona B, y se transformarán considerando todas las necesidades de los visitantes, pensando en su comodidad. La transformación se realizará con el cambio de pisos y cubierta, contará con cocina integrada a la zona social y aire acondicionado. Se complementa con una fachada más limpia y moderna, además de una completa dotación de electrodomésticos, utensilios de cocina, televisor, sala, comedor, camas y lencería.



Render: renovación casas zona B.

La tecnología va de la mano con la innovación

Se implementará un nuevo sistema de ingreso automatizado para mayor agilidad y oportunidad en el Centro de Vacaciones Cafam Melgar.

Proyectos de vivienda 2018

Cafam tiene convenios para la construcción de los siguientes proyectos que beneficiarían a más de 1600 afiliados.

Proyecto	Ubicación	Recursos Aprobados*	Cantidad Viviendas	Personas Beneficiadas
Portal de Santa Sofía	Bogotá	\$8550	156	624
Conjunto residencial la finca SMZ 9 SUB ET A Y B	Madrid	\$35.853	900	3600
Portal de alcaparros I	Soacha	\$12.000	288	1152
Portal de alcaparros II	Soacha	\$12.000	288	1152
Total		\$68.403	1632	6528

Más recreación y diversión

En materia de recreación urbana, en este 2018 la capital contará con un nuevo portafolio de servicios en Club Campestre Cafam y Club Recreodeportivo Cafam Madelena al norte y sur de la ciudad respectivamente donde se realizarán mejoras, adecuaciones y una sinergia con aliados estratégicos para ofrecer a los afiliados y usuarios nuevas atracciones como:

- Lego educativo
- Pista de karts
- Parque de saltarines
- Pista de patinaje sobre hielo sintético
- Salas de cine
- Salas de videojuegos
- Espacios para eventos infantiles
- Escenarios para eventos empresariales
- Nuevas áreas de alimentos
- Actividades experienciales en 3D y realidad virtual



Rende: CET Calle 56

Educación para el desarrollo social

En cuanto a la oferta de educación y desarrollo empresarial, desde el 2017 y durante el 2018 se está construyendo la nueva sede del Centro de Educación para el Trabajo, que estará estratégicamente ubicada en la calle 56 con carrera 13. Estará dotada de equipos de última tecnología, espacios modernos y abiertos que la convertirán en un ícono de la educación empresarial y profesional en Bogotá.



A pasos de gigante

En el 2018 Droguerías Cafam abrirá diecinueve sedes más con las cuales llegará a cerca de 300 puntos a nivel nacional, consolidándose como una de las cinco cadenas de droguerías más importantes del país.

Por la salud de los afiliados

Con el firme propósito de continuar entregando la mejor atención en salud, este año se inaugurará una clínica de alta complejidad que estará ubicada en la calle 93 con carrera 30. Esta nueva IPS de diez pisos, tendrá 81 camas hospitalarias, 18 camas de cuidados intensivos y se prestarán los servicios de:

- Cirugía, reemplazos articulares, neurocirugía, unidad de cuidados intensivos para adultos y hospitalizaciones.

Gracias a esta inversión que hará Cafam se beneficiarán más de un millón seiscientos mil personas afiliadas a Famisanar y la Nueva EPS en la ciudad de Bogotá, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de los afiliados.

La expansión del servicio de Salud Cafam seguirá creciendo a pasos de gigante llegando a las ciudades de Santa Marta, Cartagena, Barranquilla y Valledupar beneficiando en total a 49.096 usuarios.

Asimismo se pondrá disposición de los afiliados a Famisanar principalmente, una moderna central especializada en urgencias en Floresta.



Centro Médico Lisboa

Más servicios

El Centro de Salud Lisboa ubicado en la calle 134 con 10° será un centro de especialidades con énfasis en pacientes diagnosticados con cáncer. En más de 4200 metros cuadrados se prestarán servicios de odontología, clínica del dolor y del sueño además de servicio de dermatología.

Clínica calle 51 mejor para los afiliados

La estructura de la clínica se renovará para convertirse y cambiar el panorama del sector en materia de renovación urbana. Es así que los servicios pasarán a una nueva clínica ubicada en la calle 127 que contará con admisiones de maternidad, imagenología, dispensación de medicamentos y farmacia, siete salas de cirugía, setenta y seis camas para hospitalización y diecinueve camas para cuidados intensivos. Contará además con una Unidad de Atención al Recién Nacido con treinta y cuatro camas para cuidado neonatal, dos salas de parto, seis camas de trabajo de parto y cuatro para recuperación.



Render: Clínica Calle 93

RECREACIÓN Y TURISMO

La diversión
crece con Cafam

Recreación y Entretenimiento

Fieles al propósito de satisfacer y fidelizar el corazón de los afiliados y usuarios, Cafam está comprometida con la calidad en los servicios de hotelería, recreación, deportes, convenciones y eventos.

Es por esto que a diario los servicios entregan lo mejor de sí para goce efectivo de las familias, gracias al desarrollo de escenarios pensados para las familias. El portafolio de servicios se fortalece cada año.

Centro de Vacaciones Cafam Melgar

Este complejo turístico, cuenta con dieciocho piscinas, zona de juegos, canchas deportivas, parque zoológico, bolera, caminos ecológicos, lago y el espectacular Cafalandia Parque Acuático, un espacio seguro y divertido que presenta shows en las Fuentes Mágicas, alegrando las noches de grandes y chicos.

Cafalandia Parque Acuático y sus emocionantes atracciones proyectan al Centro de Vacaciones como el mejor escenario de entretenimiento y descanso para vacacionar.

Número de personas alojadas

	Categoría				Convenios facultativos	Empresas	Total
	A	B	C	D			
Casas Vacacionales	286.850	93.287	32.142	7280	13.187	24.738	457.484
Hotel Almirante	35.526	9218	6994	6289	1920	2337	62.284
Hotel Kualamaná	37.988	12.628	18.682	11.072	2004	8979	91.353
Total de personas alojadas	360.364	115.133	57.818	24.641	17.111	36.054	611.121

Cada vez son más las personas que confían y confirman su pasión por vivir experiencias memorables en el Centro de Vacaciones. En el 2017, en las 155 habitaciones del hotel Kualamaná se alojaron 91.353 personas; en las 76 habitaciones del hotel Almirante se hospedaron 62.284 personas y en las 319 Casas Vacacionales activas, se hospedaron 457.484 personas.

Estas cifras nuevamente confirman el gran trabajo que hace el Centro de Vacaciones donde en total se alojaron 611.121 personas, la mayoría de los trabajadores con ingresos inferiores a los 4 SMLV. En promedio, el índice de ocupación fue 63,85%, lo cual es superior al promedio nacional que está en 51,64%.

Hotel Corales de Indias

Cartagena de Indias, uno de los destinos más apetecibles del Caribe, donde las murallas e historia hacen vivir momentos inolvidables. Catalogada dentro del top diez de las ciudades de Latinoamérica más apropiadas para la realización de eventos y convenciones, está el hotel Corales de Indias con sus 250 habitaciones todas con balcón y una espectacular vista al mar. Incluye además cuatro salones de eventos con capacidad hasta para 380 personas en auditorio. Se encuentra a cinco minutos de la Ciudad Amurallada y a cinco minutos del aeropuerto.

Durante el 2017, en el hotel Corales de Indias se alojaron 20.333 afiliados. La categoría A tuvo una participación del 65% llegando a 14.175 usos, mientras que la categoría B registró una participación del 16% con 3599 usos, la categoría C tuvo una participación del 12% con 2559 y los usuarios no afiliados alcanzaron el 7% con 1551 usos.



Hotel Corales de Indias, Cartagena.

Programas recreativos y deportivos

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

La cobertura de los programas recreativos y deportivos en el año 2017 ascendió a 2.477.290 personas, convirtiéndose en un verdadero beneficio para la vida de los afiliados y sus familias. Lo anterior se desarrolló en el Club Campestre, Club Recreodeportivo Madelena, Centro Don Bosco, escuelas de parques en concesión y Centro de Convenciones Cafam.

Club Recreodeportivo Cafam Madelena

Durante el 2017 se pusieron al servicio de los afiliados y usuarios en general dos piscinas, una semiolímpica de seis carriles y una para niños; asimismo se incluyeron zonas húmedas compuestas por saunas, baños turcos y cámaras de masajes, complementadas con cafetería y zonas de descanso, que representaron un crecimiento del 59% en el número de visitantes. En esta misma vigencia ingresaron al club 310.420 personas.

Club Campestre Cafam

A las instalaciones del Club Campestre ingresaron 417.133 personas, de las cuales 114.864 realizaron actividades de práctica libre

Servicios Utilizados	
Entradas	417.133
Práctica libre	114.864
Gimnasio	66.041
Cursos deportivos	170.222
Convenciones	14.234
Total	782.494

¡Toboganes extremos!

Durante los últimos dos años, el mega proyecto "Cafalandia Parque Acuático" que se está desarrollando en el Centro de Vacaciones Cafam Melgar, logró cumplirle a todos sus afiliados y familias la promesa de traerles una nueva atracción. Se abrieron al público en el mes de diciembre los toboganes extremos, "Hydras, Medusa y Dragón Rojo".

Estas nuevas atracciones constan de nueve toboganes individuales: seis toboganes multilínea de competencia y tres toboganes de caída libre con cápsula de lanzamiento desde una plataforma de diecisiete metros de altura



Toboganes extremos,
Centro de Vacaciones Cafam Melgar

El lugar para sus eventos

En octubre del 2017 se instaló en el Centro Ferial y Cultural Cafam Floresta, un escenario multipropósito de 2100 mt2 cubiertos, el cual, por sus características de diseño, permite dividirse hasta en tres escenarios modulares para 600 personas en promedio para eventos simultáneos. Adicional a esto, es itinerante ya que se puede mover en distintos espacios según los eventos requeridos. El escenario tiene capacidad para 2000 asistentes con sillas y mesas, 2500 tipo auditorio, o 4500 personas de pie para conciertos.

Deporte para la vida

Alianzas y convenios

Cafam está convencida de la necesidad de hacer alianzas que beneficien a todos los afiliados con el fin de cubrir y apoyar el crecimiento deportivo de los afiliados en todas las etapas de la vida. Por eso hace alianzas que dan frutos cada año.



Escuelas deportivas Cafam.

Otros escenarios en las Escuelas Deportivas Cafam

Durante el 2017 Cafam brindó espacios de las escuelas deportivas en diferentes disciplinas. A continuación se presentan los usos que se desarrollaron en este periodo. Este año esperamos 500 niños en este programa.

Alianza Fundación Real Madrid Fundación Revel - Cafam

Desde el 2008 Cafam cuenta con un convenio marco de colaboración que tiene como objeto la creación de escuelas deportivas de integración social en Colombia, promoviendo la solidaridad, el respeto y la tolerancia, entre muchos otros valores, así como el aprovechamiento productivo del tiempo libre y la sana ocupación.

La escuela socio-deportiva de fútbol de la Fundación Real Madrid, Fundación Revel y Cafam en Bogotá, presentaron durante el año 2017 un total de 862 niños inscritos con 5090 usos.

Este año esperamos más de quinientos niños en este programa.

Servicios Utilizados		
	Alumnos inscritos	Usos
Escuelas deportivas externas	5564	25.887
Escuelas Madelena	17.594	90.445
Total	23.158	116.332

Escuelas Club Campestre Cafam

	Alumnos inscritos	Usos
Cursos fin de semana	11.218	77.862
Extracurriculares	7977	74.495
Cursos nocturnos	1.306	10.224
Cursos vacacionales	568	2551
Escuela de Fútbol Revel	862	5090
Total	21.931	170.222

Alianzas

Adicionalmente, con el propósito de innovar su portafolio deportivo, Cafam ha realizado alianzas con Victory Fitness Center para que los afiliados puedan disfrutar con los programas de las escuelas deportivas, danza, natación y matronatación, asimismo se abrieron las escuelas de Bicicross BMX y Bossaball en alianza con las empresas Thunder y M.D.I. respectivamente, Children Sport y la Foca Marina para brindar mayores beneficios a nuestros afiliados y sus familias.

Buscando tener mayores alternativas para las empresas afiliadas, se realizó alianza con Varichem, implementando un nuevo escenario de pistas de entrenamiento para Brigadas de Emergencia en el Club Campestre Cafam.

La alianza con el Club Médico Deportivo Bodytech registró 95.364 usos durante el 2017.

En los torneos interempresas se atendieron 16.660 funcionarios de 1.181 empresas. El 2017 terminó con un total de 38.084 usos.

Los programas recreativos durante el 2017 impactaron positivamente a 90.782 personas.

Turismo social

Se realizaron programas de aventura, ecológicos, recreativos, culturales y pedagógicos, en los que participaron 10.322 personas con 11.784 usos en 112 eventos ejecutados.

Wellness empresarial

Se atendieron 403 empresas con un total de 21.879 personas. Se cerró el año 2017 con la administración de los programas para 12 gimnasios.



SALUD

Depende de todos Prevención es bienestar

El principal objetivo de Salud Cafam es mejorar el bienestar de la comunidad afiliada, garantizando la integralidad de los servicios a través de un modelo de atención enfocado en las necesidades particulares de los usuarios, para obtener los mejores resultados.

Son cincuenta y tres años de experiencia en el cuidado de la salud de los afiliados, los que posicionan a Cafam como una de las IPS con gran trayectoria, garantizando sus servicios en el sector y brindando así bienestar a la población colombiana.

Su propuesta de valor es ofrecer servicios de salud que generan experiencias memorables positivas, que empoderan mediante la corresponsabilidad en el cuidado y que contribuyan con los resultados de salud.

Para lograr este propósito, todas las actividades, estrategias y acciones de los servicios de salud están dirigidas a hacer de la prevención un estilo de vida, que permita mejorar las condiciones de los usuarios y garantizar su bienestar.

Al cierre del 2017 fueron 4001 colaboradores con las más altas calidades humanas y profesionales, quienes trabajaron con vocación de servicio para contribuir al mejoramiento de la salud de 929.185 afiliados. Todo esto gracias a una completa red de atención conformada por:

- Trece grandes centros de salud en la capital del país
- Trece centros de salud en Cundinamarca
- Una clínica materno infantil
- Una central de procesamiento de laboratorio clínico robotizada
- Un centro de investigación y un centro de adulto mayor
- Doce ópticas en Bogotá y Cundinamarca.
- Un centro de imágenes diagnósticas

**Al cierre de 2017 se realizaron
12 millones de actividades
en salud.**



Con el Programa de Educación Continuada en Salud, se gestiona el conocimiento y se promueve la formación académica de los colaboradores, los cuales cuentan con más de 190 módulos de estudio divididos en temas administrativos, médicos, odontológicos, de enfermería y de apoyo terapéutico, que aseguran adecuadas prácticas clínicas basadas en la correcta evidencia disponible, y altos niveles de servicio.

Indicadores que superan las expectativas

La integralidad de los servicios de salud en Cafam, cada año logra importantes resultados en diversos temas, beneficiando a cada vez más personas que nos confían su salud.

26.000
niños de cero a cinco años con el esquema completo de vacunación.

12.000
usuarias gestantes participaron en el Programa Barriguita Sana.

3900
familias atendidas en el programa de salud domiciliaria.

14.000
cirugías sin complicaciones.

750.000
intervenciones en salud oral.

390.000
usuarios atendidos en los servicios de urgencias.

30.000
atenciones integrales en el programa a usuarios de VIH/Sida.



En el 2018 se realizó la apertura de la IPS Av. Américas, un centro de excelencia con la capacidad de atender a 1750 usuarios con servicios como: consulta de infectología adulto y pediátrica, consulta médico, odontología, toma de muestras de laboratorio, tamizaje de cuello uterino, suministro de medicamentos antirretrovirales, psicología, nutrición, trabajo social, enfermería, químico farmacéuta, interconsultas en psiquiatría, neurología, dermatología y vacunación para adulto

Salud Cafam presente en todo el ciclo vital en el 2017

1500
milagros de vida
en el programa canguro.

28.000
atenciones
a recién nacidos.

1250
subsídios en el programa
de discapacidad
"Cafam para todos".

3.700.000
muestras procesadas con
la mayor confiabilidad en
nuestro laboratorio clínico.

2800
Niños egresaron
de la Clínica Cafam del
servicio hospitalización
pediátrica, de la UCI
pediátrica y de cuidado
intensivo neonatal.

6000
nacimientos de
bebés sanos y fuertes.

6200
adultos mayores
activos y felices.

Se cuidó
el corazón de
130.000
usuarios.

65.000
actividades de Salud Integral
Empresarial

352.000
estudios de imágenes
diagnósticas de alta
y baja complejidad

EDUCACIÓN

Cubriendo todas las necesidades

Educación + innovación = un mejor país

Cafam apoyada en la División de Educación y Desarrollo Social entrega beneficios a los afiliados y sus familias, con servicios educativos y de formación los cuales están diseñados para atender las necesidades personales y laborales, con calidad, acceso, tarifas diferenciales y subsidios de acuerdo con sus ingresos.

Adicionalmente gestiona y opera servicios sociales que benefician a poblaciones vulnerables a través de la administración de los fondos públicos Fosfec y Foniñez, aplicando criterios de beneficio social, eficiencia, transparencia, sostenibilidad y responsabilidad fiscal.

El Colegio Cafam acogió en sus instalaciones a 3618 estudiantes en niveles de preescolar, básica y media. El 79% de ellos con padres que devengan menos de cuatro salarios mínimos, más de 2800 fueron objeto de la asignación de subsidios educativos por parte de la caja, cubriendo hasta el 60% de la matrícula y la pensión. El Colegio Cafam proclamó 256 bachilleres, 96 con título de Bachiller Bilingüe Nacional, de los cuales treinta y dos ingresaron a la Universidad Nacional de Colombia y 132 a otras universidades de primer nivel.

Dando prioridad a los afiliados y en sectores poblacionales de menores ingresos, Cafam interviene asegurando altos estándares de calidad en programas como:

- Jardines infantiles
- Colegios propios y públicos
- Educación para adultos
- Escuela de idiomas
- Jornada escolar complementaria
- Educación para el trabajo
- Gestión de empleo
- Seguro al desempleo
- Emprendimiento y articulación con la educación superior

Educación formal en los colegios propios y en administración

Durante cuarenta y cinco años Cafam ha impartido educación de primer nivel contando actualmente con un modelo educativo de alta calidad en sus dos colegios propios y en otros dos administrados por convenio con el Distrito, instituciones que durante 2017 formaron a 7471 niños y jóvenes.

El Liceo Campestre Cafam por su parte otorgó el grado de bachiller a cincuenta y tres jóvenes. El 61% de los 851 estudiantes fueron afiliados de las categorías A y B.

En los colegios distritales Bellavista y Santa Lucía administrados por Cafam, cursaron estudios 3002 estudiantes, se graduaron 216 como bachilleres y 355 padres de familia se graduaron en programas de alfabetización digital y gestión empresarial.



Educación formal

Institución	Estudiantes por categoría				
	A	B	C	No afiliados	Total
Colegio Cafam	2261	615	237	505	3618
Liceo Campestre	385	127	31	308	851
Colegios administrados				3002	3002
Total	2646	742	268	3815	7471

Formación para el bienestar y la competitividad

Consistentemente con los propósitos corporativos de asegurar pertinencia, cobertura e impacto, la caja agrupó en una nueva línea de servicio tres programas afines, dirigidos a los trabajadores y a las empresas: Educación para el trabajo, Escuela de idiomas y Formación de jóvenes extra edad y adultos; en 2017 se alcanzó una cobertura superior a 42.000 personas.

En 2017 el Centro de Educación para el Trabajo integró a su oferta el programa de emprendimiento y amplió su oferta para el desarrollo de competencias laborales priorizando los temas con mayor demanda por parte de los trabajadores y las empresas. La cobertura total del año mostró 28.338 participantes bajo las diferentes

modalidades: asistencia de 1920 personas a cursos técnico laborales y cortos en cuatro sedes propias, desplazamiento de los docentes a las sedes de las empresas con 9642 asistentes y además 16.776 usuarios de la Agencia de Empleo Cafam capacitados para su reinserción al mercado laboral.

Igualmente se ofrecieron nuevas posibilidades de aprendizaje mediante cursos innovadores de habilidades específicas como inglés legal, de negocios, para viajes y cursos de preparación para exámenes internacionales TOEFL y IELTS. El Centro de Idiomas atendió a 8236 estudiantes, 64% afiliados a la caja.

**Formación para el bienestar
y la competitividad**

Institución	Estudiantes por categoría				
	A	B	C	D	Total
Centro de Educación para el Trabajo	1506	280	203	26.349	28.338
Escuela de Idiomas	2173	733	542	3728	7176
Educación Continuada	1068	56	42	5394	6560
Total	4747	1069	787	35.471	42.074

Dos programas que le apuestan al país: Fosfec y Foniñez

El Mecanismo de Protección al Cesante creado por la Ley 1636 de 2013 se financia gracias al Fondo de Solidaridad para el Fomento al Empleo y Protección al Cesante Fosfec, que apropia el 11,85% de los aportes del 4% de las empresas afiliadas, más los rendimientos financieros y devolución de parte de los aportes del 1% apropiados para la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En 2017 se alcanzaron 88.241 personas inscritas con agencia Cafam, se asignaron 10.846 seguros por desempleo y se colocaron más de 19.000 personas para lo cual fue necesario gestionar más de 35.000 puestos de trabajo.

La capacitación para la inserción y reinserción laboral sirvió como estímulo para que 24.452 personas asistieran a más del 80% de la intensidad horaria de los cursos dictados. El resultado fue la ejecución del 100% de los recursos.

Apoyo a la primera infancia y jornada escolar complementaria

La intervención de Cafam como administradora del fondo de recursos públicos Foniñez y operadora de jardines infantiles en Bogotá y seis poblaciones de Cundinamarca, le permitió beneficiar a 17.067 niños durante 2017, con 3945 programas de atención a la niñez.

En la modalidad de Jornada Escolar Complementaria, Cafam atendió niños y jóvenes entre los 6 y los 17 años de edad a través de programas en bilingüismo, medios de comunicación, ciencia y tecnología, arte, música y deporte, beneficiando a:

- 6378 niños en veinticuatro colegios de Bogotá
- 1914 niños en siete colegios del municipio de Soacha.
- 1902 niños fueron atendidos en dieciséis colegios del Municipio de Tenjo.
- 2163 niños vinculados al programa Pilos de Corazón en doce colegios de Bogotá.
- 765 niños de cuatro colegios se beneficiaron del programa orquestal Tocar y Luchar.

SUBSIDIO FAMILIAR

Presentes en cada momento **Subsidio familiar**

Cafam cumplió 60 años contribuyendo, desde el Sistema de Subsidio Familiar al crecimiento económico y social del país con subsidios gracias a los cuales los afiliados hacen sus sueños realidad en educación, vivienda y apoyo a la economía familiar.

El sistema de compensación permite recaudar y redistribuir de forma más equitativa los recursos para que los afiliados y sus familias puedan disfrutar de todos los servicios que ofrece Cafam, sin importar la categoría de afiliado.

En la población afiliada a Cafam se registró un incremento con respecto al año 2016, pasando de 810.468 a 830.964. Asimismo, se aumentó el número de empresas afiliadas, alcanzando las 45.042 a corte diciembre de 2017.

En los aportes recibidos también se registró un incremento llegando a 518.434 millones de pesos en el 2017.

Sobre el valor de la cuota monetaria en Subsidio Familiar, se puede destacar que durante el periodo 2017 se pagaron 4.096.849 cuotas, lo que representó un total de 120.505 millones de pesos.

El subsidio que Cafam entrega a los trabajadores por las personas a cargo en condición de discapacidad, fue de 1241 millones de pesos durante la vigencia 2017.

El subsidio por fallecimiento también es un apoyo que hace Cafam a las familias. En el 2017 se entregaron 1079 entre trabajadores y personas a cargo, lo que representó un total de 194 millones de pesos.

Cafam otorgó 160 millones de pesos en auxilio de protección familiar, que se entrega a las familias de un trabajador afiliado que fallece cuando acredita haberse responsabilizado de la guarda, sostenimiento y cuidado de las personas a cargo por las cuales recibía cuota monetaria.



**Es con estas acciones
que Cafam se compromete
con la construcción de país.**

VIVIENDA

Cafam hace realidad El sueño de tener vivienda propia

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

Subsidio de vivienda para afiliados

En cumplimiento con las disposiciones legales, Cafam diariamente brinda asesoría y acompañamiento a sus afiliados y como resultado de ello, durante el 2017 el comportamiento de Subsidio de Vivienda fue de la siguiente manera:

**Se recibieron 6087 postulaciones,
se asignaron 5342 subsidios
a afiliados y se pagaron 2742
subsidios. Esto representa un total
de 140.281 millones de pesos.**



Adicionalmente, se atendieron 4117 empresas, donde se realizó la divulgación del Subsidio de Vivienda Cafam a 10.386 afiliados.

En los diferentes procesos del subsidio de vivienda, se realizaron 61.902 actividades de atención que beneficiaron a los afiliados.



Proyectos vigentes

Con la administración de los recursos del Fovis, Cafam ha promovido la construcción de proyectos de vivienda de interés social, contribuyendo de esta manera a cumplir el sueño de tener vivienda propia a los afiliados y la comunidad en general.

A cierre de 2017, Cafam financió los siguientes proyectos:

Proyecto	Ubicación	Recursos aprobados*	Cantidad viviendas	Personas beneficiadas
Contigo con todo	Fusagasugá	\$20.000	500	2000
Ciudadela Cafam del Sol ET II	Girardot	\$14.800	336	1344
Conjunto residencial La Finca SMZ 10 S-ET A	Madrid	\$16.010	480	1920
Conjunto residencial la Finca SMZ 10 S-ET B	Madrid	\$16.731	420	1680
La reserva 12 ET II	Sibaté	\$15.500	360	1440
La reserva 12 ET III	Sibaté	\$19.500	300	1200
Total		\$102.541	2396	9584

* Cifras en millones de pesos

En aras de contribuir con las políticas del Gobierno Nacional, en el año 2017, se desarrollaron actividades orientadas a la asignación de subsidios familiares de vivienda, a hogares afiliados a otras cajas de compensación en los municipios de Bosconia, Piedecuesta, Jamundí, Tuluá, Cali, Espinal, Puerto Tejada, Restrepo y Barranquilla cuyos proyectos fueron seleccionados en dos convocatorias en el marco del programa "Proyectos Integrales". Con la ejecución de estos proyectos se espera beneficiar a más de 6500 hogares.



Acciones en el marco de las disposiciones de Ley

Por otra parte, Cafam presta sus servicios para la consecución de Certificados de Existencia y Habitabilidad -requisito para el desembolso del subsidio de vivienda- a proyectos financiados con recursos Fovis y expedición de elegibilidades a planes de vivienda.

Cafam atendió en el año 2017 cerca de 4000 personas interesadas en obtener el Subsidio de Vivienda que otorga el Gobierno Nacional a población especial no afiliada a la caja.

El Fondo Nacional de Vivienda – Fonvivienda asignó 1244 subsidios por valor de \$ 28.547 millones, con recursos del Presupuesto Nacional, en los programas de Vivienda Gratuita, Vivienda de Interés Prioritarios para Ahorradores – VIPA y Ola Invernal a igual número de hogares actuando como operador de estos subsidios.

Qué viene para los afiliados...

Para el año 2018 y acorde con el presupuesto de recaudo de aportes de las empresas afiliadas, Cafam contará aproximadamente con 133.500 millones de pesos para la asignación de subsidios de vivienda a sus afiliados.

De igual manera y según la normatividad vigente, Cafam tiene un presupuesto disponible para financiación de proyectos de vivienda que asciende a \$ 79.982 millones.

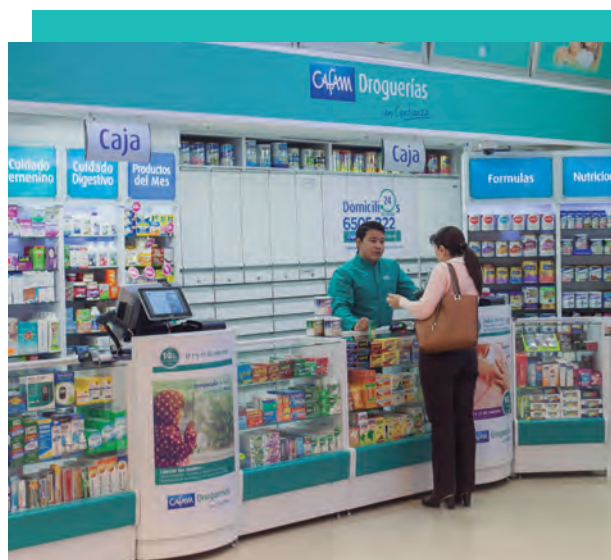
DROGUERÍAS

En confianza Droguerías Cafam

El servicio de droguerías continúa con el compromiso de “Ser la mejor droguería de Colombia”, apoyado en más de 1450 colaboradores capacitados y comprometidos para prestar el mejor servicio, con una infraestructura moderna, pensada para la comodidad de los clientes y usuarios; donde se han invertido más de 3100 millones de pesos en los dos últimos años, recursos todos generados por la cadena, permitiendo la apertura de treinta y ocho nuevos puntos de venta y la remodelación y traslado de treinta y nueve más.

La calidad en el servicio es su mayor compromiso y para lograrlo, continúa trabajando en la estrategia que busca impactar positivamente a todos los usuarios y afiliados, sustentado en reforzar su propuesta de valor:

- Mantener capacitado a todo el personal para el buen manejo de los productos.
- Solo realizar compras directas a los laboratorios.
- Asegurar la cadena de custodia de los medicamentos en todos los procesos.
- Respetar la decisión de los médicos y nunca cambiar las fórmulas.
- Tener un amplio surtido dada la especialización en medicamentos.
- Continuar con la política de precios competitivos otorgando el mayor beneficio a los afiliados a Cafam.



**En el 2017, los afiliados recibieron
3260 millones de pesos
en descuentos gracias al 15%
de descuento en medicamentos
todos los días, y 20% los miércoles.**

Esta estrategia ha permitido el reconocimiento de todos los clientes, lo cual ha llevado a Droguerías Cafam a crecer 110% en ingresos en los últimos cuatro años, alcanzando 269 droguerías en cincuenta y ocho ciudades.

Para mejorar el proceso de abastecimiento y distribución, en el 2017 se realizó el traslado del Centro de Distribución al municipio de Funza, permitiendo ampliar el área de operación a 5750 m², en instalaciones modernas y adecuadas, con una inversión de 1400 millones de pesos.

La Gerencia Nacional de Medicamentos comparte la directriz corporativa sobre el cumplimiento estricto de las normas internas y legales, siendo obsesivos en el seguimiento y la aplicación de normas que regulan los precios.

En el 2017 no se emitieron facturas que excedieran los precios regulados, tampoco se recibieron sanciones por exceso de precios y se realizaron devoluciones a los clientes en los casos que se encontraron inconsistencias por la interpretación de los conceptos o por procesos a otros operadores.

En esta misma vigencia se hizo la apertura de quince droguerías, cinco bodegas de domicilios y se realizó el lanzamiento de la APP de droguerías.

Se impulsó el canal de venta no presencial donde se realizaron ventas por 23.179 millones de pesos creciendo un 36%, se atendieron 234.625 domicilios a través de los canales de Contact Center y página Web; pilares fundamentales de modernización y vanguardia de acuerdo con los hábitos de consumo.

En el año 2017 se presentó una disminución del 67% en los PQR de los usuarios por demora en el servicio, resultado de una labor constante en el monitoreo y ajustes para mantener los tiempos de servicio inferiores a veinte minutos, lejos del servicio y tiempo de los demás competidores del mercado.

Otro de los retos ha sido mejorar el flujo de caja. En forma conjunta con el departamento de cartera se realizó un trabajo para mejorar su estado que cerró el 2016 con 130.000 millones de pesos y disminuyó un 20% pasando a 104.000 millones de pesos, trabajo que seguirá siendo el foco de atención para contar con indicadores que generen mayor rentabilidad y sostenibilidad.

Cada vez tienen indicadores más competitivos en el servicio de dispensación de medicamentos, difíciles de encontrar en el mercado y que se convierten en barreras por la diferenciación que hacen al atender a los usuarios, quienes merecen un servicio de calidad.

En el año 2018 se trabajará en mejorar cada vez más el modelo de operación, que permita posicionarse en el mercado.

Los ingresos operacionales de la Gerencia Nacional de Medicamentos alcanzaron los 610.906 millones de pesos, con un crecimiento del 3,74% en el 2017, a pesar de la disminución voluntaria de la línea de negocios mayorista por los riesgos de cartera.

La solidez de la cadena de droguerías permite generar utilidades de gran valor para la caja, EBITDA pasó de 21.419 millones de pesos en el 2016 a 26.818 millones de pesos en el 2017, con un crecimiento del 25%, y la utilidad pasó de 5696 millones de pesos a 11.030 millones de pesos, lo que representa un crecimiento del 93%.



CULTURA

Diez años **Teatro Galería Cafam de Bellas Artes**

Durante diez años, el Teatro Galería Cafam de Bellas Artes ha presentado lo mejor del arte y la cultura en Bogotá. Nuestra propuesta cultural de alta calidad, se distingue por su carácter incluyente, asequible y variado, satisfaciendo las expectativas del público diverso, generando sentimientos y emociones gracias a su mensaje constructivo y de esperanza.

Más de un millón de personas, en un amplio porcentaje afiliados a nuestra caja, han disfrutado de una variada programación que cautiva el alma de los asistentes, incentiva la unión familiar y genera experiencias memorables en cada uno de nuestros espectadores. A lo largo de estos años se han realizado 819 eventos, lo que significa que se presentaron 1.5 por semana. Además se presentaron 1896 funciones, es decir, una cada dos días.

Por eso vale la pena destacar los artistas que han pisado las tablas del teatro: la tradicional Temporada de Zarzuela, Sinfónica Infantil y de Ballet. Espectáculos de la talla de: Betty la fea en teatro, Chávela y el ciclo de música sinfónica, entre otros, posicionando al teatro en la escena cultural de la capital del país. Conciertos con cantantes de amplio reconocimiento como Alci Acosta y Pastor López, Felipe Peláez, Manuel Medrano y

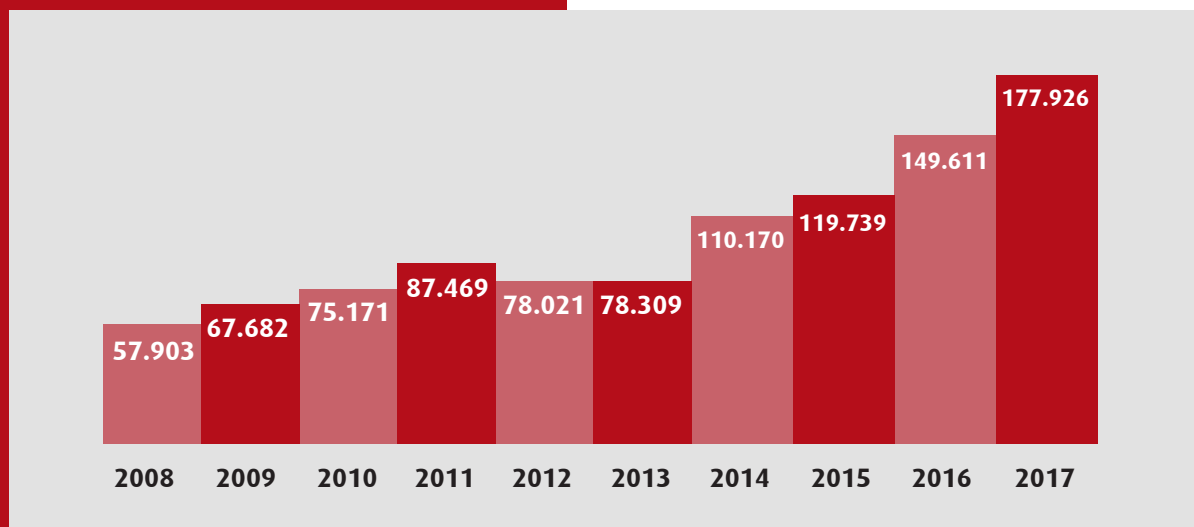
la agrupación juvenil Piso 21, impactaron positivamente a los afiliados, sus familias y a la comunidad en general.

En el año 2017, el teatro presentó 159 eventos que significaron 296 funciones y 177.296 asistentes, de los cuales el 24.8% corresponden a afiliados de la caja. Además, significó un incremento porcentual del 17.5% con respecto al consolidado de asistentes del año 2016.



Teatro Cafam de Bellas Artes

Consolidado de asistentes



Galería

La Galería Cafam de Bellas Artes nace a finales del año 2014 con el objetivo de ser una ventana para artistas emergentes, promoviendo la cultura, escultura, pintura y demás artes plásticas en un espacio perfecto para el deleite de los espectadores. Ha sido visitada por cerca de 19 mil personas y por la cual han circulado más de veinte exposiciones de artistas emergentes que han alternado con maestros como Omar Rayo, Sperakis, Caicedo, Duque y Grau. La Galería Cafam de Bellas Artes seguirá siendo parte de la promesa cultural de Cafam, previendo para este año otras nueve grandes exposiciones.



Exposiciones realizadas en la galería en el 2017

Exposición Enrique Grau
 Exposición 29° Premio Cafam a la Mujer
 Exposición Evidencias - Colectivo Abel Jiménez, Federico Pardo Juan Garcés
 Exposición Testimonio Espaciales - Ángela Pulido
 Exposición Retratos Teatrales
 Exposición Revista Fuerza Aérea
 Exposición CAS Colombo America School
 Exposición Cafam 60 Aniversario
 Exposición Festival de Cine en Bogotá - Bogocine
 Exposición Buscando la Luz
 Exposición Fuerza Aérea Colombiana
 Exposición Señales en Tres Volúmenes
 Exposición Arquitecto Hernán Herrera
 Exposición Anamaría Almanza

Más de 19.000 personas pudieron apreciar de forma gratuita las exposiciones de los diferentes artistas que aceptaron la invitación de ser parte de este proyecto de Cafam.

Cultura en movimiento

La sección de promoción cultural se concibe como un sistema de acciones dirigidas a establecer e impulsar la relación activa entre la población afiliada a la caja y las diferentes manifestaciones de cultura. Incluye acciones de creación, programación, producción y difusión en los siguientes frentes:

- Festival cultural
- Cultura en movimiento
- Asesoría empresarial
- Escuela de formación, (en proyecto).

Los festivales de la Sección Promoción Cultural están estratégicamente pensados para satisfacer las necesidades de los afiliados y sus familias. En el 2017 se llevaron a cabo los siguientes festivales:

- Festival de tunas
- Festival de danza
- Festival de teatro universitario
- Festival universitario de la canción

Asimismo se realizaron eventos de cultura en movimiento y se prestaron asesorías a las empresas afiliadas.

En total fueron 24.784 personas impactadas con las acciones de la Sección Promoción Cultural.

Balance financiero 2017

- Los ingresos operacionales crecen al 7% en \$ 196 millones frente al año anterior y un cumplimiento del presupuesto del 109%.
- La ejecución del costo se da en el 95.4% presentando un ahorro de 77% frente a lo presupuestado.
- Los gastos de personal crecen 5.8% en \$ 78 millones frente al año anterior y un cumplimiento del presupuesto en el 98.2%.
- Los gastos generales crecen 6.1% en \$ 175 millones frente al año anterior y un cumplimiento del presupuesto en 101.8%. Los rubros más representativos fueron servicios públicos y publicidad.



CENTRO COMERCIAL

En un solo lugar **Entretenimiento familiar**

En el mes de noviembre del 2017 Cafam Floresta presentó su nuevo centro de entretenimiento, La Jungla Park, un espacio para disfrutar en familia y amigos de divertidas y entretenidas atracciones, gracias a una moderna bolera y muchas atracciones más en 2600 metros cuadrados de diversión, música, luz y color.

A mediados de diciembre se empezó a comercializar la Tarjeta Regalo; un producto novedoso que permite ser usado en más de 80 marcas del centro comercial. La Tarjeta Regalo es la forma más fácil para generar un detalle perfecto en cumpleaños, graduación, aniversario o cualquier otra celebración lo cual es un diferencial en cuanto a productos y portafolio frente a los demás centros comerciales.

Renovaciones para el bienestar

En la búsqueda de integrar la Sede Administrativa de Cafam con todos los servicios que se prestan en el complejo Floresta, en el 2017 se llevaron a cabo las obras de remodelación del acceso posterior del centro comercial en la zona de circulación del centro de convenciones y el cambio general de la fachada posterior donde se instaló una estructura metálica renovando esta fachada. Se hizo además una renovación del lobby con un cambio de pisos, se cambiaron las escaleras y las rampas, se renovó el cielo raso, se instaló iluminación tipo Led, así como la nueva red contra incendios y sistemas de seguridad electrónica. Esto incluyó los baños públicos de los tres niveles.





Se modernizó el acceso posterior y el área de intervención fue de 795 m2 tomando la circulación completa donde se creó un punto de encuentro, vitrina y distribución a varios servicios de la caja.

Durante el año 2017, más de ocho millones de personas visitaron el Centro Comercial Cafam Floresta. Nuestros afiliados realizaron compras por más de cuatro mil millones de pesos y recibieron descuentos por presentar la Tarjeta Integral por casi 450 millones de pesos.



MÁS BENEFICIOS

Sinónimo de bienestar **Agencia de Empleo Cafam**

El empleo dignifica al hombre y Cafam, atendiendo a su objeto misional de promover el bienestar, no solo trabaja arduamente por los afiliados, sus familias y la comunidad, sino por sus colaboradores.

En 2017 se alcanzaron 88.241 personas inscritas con Agencia de Empleo Cafam y se asignaron 10.846 seguros por desempleo, asimismo se colocaron más de 19.000 personas para lo cual fue necesario gestionar más de 35.000 puestos de trabajo.

Se registraron 1182 empresas afiliadas, recibiendo beneficios como el apoyo en la búsqueda de candidatos para ocupar sus vacantes.

En capacitación para la inserción y reinserción laboral, se consolidó un amplio portafolio de cursos donde se beneficiaron 24.452 personas, quienes asistieron a más del 80% de la intensidad horaria con una ejecución del 100% de los recursos.

Programas que construyen futuro

40 Mil Primeros Empleos

Este programa dirigido a jóvenes entre 18 y 28 años de edad está diseñado para que encuentren su primer empleo; logró la vinculación acumulada de 3000 jóvenes, y benefició a 616 empresas que obtuvieron un ahorro acumulado de 5286 millones de pesos que Cafam les ha cancelado como apoyo por los primeros seis salarios de los jóvenes contratados.

Programa Estado Joven

Dirigido a estudiantes de educación superior para realizar sus prácticas laborales y de judicatura en entidades públicas, recibiendo un auxilio económico, cotización a salud, pensión y riesgos laborales. Gracias a esto se logró ubicar 180 estudiantes en treinta y cuatro entidades.

En relación con la ejecución de recursos del fondo, se alcanzó el 90%, cifra record desde su creación, pasando del 24% en el 2014, al 48% en 2015 y al 60% en 2016, lo que demuestra la consolidación y madurez en la operación.

DEFENSORÍA

Atención de calidad **Escuchar es saber responder**

Prestar atención a los afiliados y responder oportunamente a sus necesidades es fundamental en el marco de la estrategia corporativa de buen servicio. Es por eso que durante la vigencia 2017 Cafam fortaleció su gestión de escucha de la voz de sus afiliados y usuarios, ampliando sus canales de atención, midiendo integralmente el nivel de servicio de la corporación.

Cerca de 800 funcionarios de la caja atendieron las diferentes peticiones de los usuarios de los servicios y propiciaron la correspondiente mejora: La incidencia de quejas y reclamos registró una reducción del 22% con respecto a la vigencia 2016, en los diferentes puntos de atención y en los servicios de recreación, educación, subsidio y apoyos corporativos.

Siempre atentos a los aspectos normativos y a las buenas prácticas del sector, se finalizó el 2017 mejorando la satisfacción de los clientes en diferentes escenarios de recreación y esparcimiento en Bogotá y Melgar, fortaleciendo la cultura de servicio.

Para Cafam es prioritario atender a los afiliados y usuarios con transparencia, escuchando y cumpliendo sus expectativas de bienestar.



CRÉDITOS Y SEGUROS

Cumpliendo sueños Créditos y Seguros

La misión del departamento de Crédito y Seguros de Cafam es proteger el patrimonio de los afiliados y ayudar a cumplir todos sus sueños.

En el año 2017 se incrementaron las colocaciones de créditos por encima de 32% frente al 2016 y se siguieron fortaleciendo los canales, llevando la propuesta de valor de la caja a los sitios de trabajo de los afiliados.

Credisubsidio, libre inversión y compra de cartera siguen siendo los créditos de mayor utilización y son usados principalmente para educación, recreación y salud.

En el 2017 se incrementó la colocación en más de un 300% en la línea Credicafam, que es una excelente alternativa para adquirir productos Cafam y de aliados.

Todo esto está acompañado de una asesoría financiera personalizada que permite a los afiliados, adoptar las mejores prácticas para cumplir sus propósitos.

Crédito Cafam – Colocación por categorías

Categoría afiliado	Número de créditos	Valor créditos (\$) Miles
A	2465	5.799.892
B	924	6.011.636
C	368	9.197.974
Total	3757	21.009.501

Cafam cuenta con 28.575 afiliados con al menos un producto de seguros personales enfocados a proteger a sus familias y su patrimonio.



También se cubrieron aproximadamente 240.000 personas con las situaciones adversas que se puedan presentar en las diferentes actividades. En el 2017 se profundizó el Plan Integral de Salud Empresarial alcanzando 360 usuarios.

En 2018 el servicio de créditos tiene trazada la meta de incrementar en un 20% el número de empresas con convenio de descuento por nómina activo.

GESTIÓN HUMANA

Más funcionarios felices **Calidad de Vida Laboral**

El 2017 fue el año para celebrar el cumpleaños número 60 de la caja. Esta celebración enmarcó varios eventos, llevando un mensaje de agradecimiento por la labor que día a día realizan los funcionarios que engrandece a Cafam.

Se consolidó el Centro de Bienestar Cafam, registrando 159.188 visitantes entre afiliados y funcionarios, creciendo un 54% con respecto al 2016.

En los ejes de deporte, recreación, cultura y turismo; participaron más de 6235 funcionarios a nivel nacional, entre los que se destacan Paseos y Cine familiar.

Se realizó también la semana cultural en Bogotá y los días Culturales en Melgar, Medellín y Cali, con más de 4390 asistentes.

En total se registró una satisfacción en los servicios de bienestar de un 96%.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST, se continúa implementando y su cumplimiento a diciembre de 2017 fue del 87.5% de los estándares mínimos, de acuerdo con la nueva normatividad.

Cafam logró el segundo lugar en medallería en los Juegos Intercajas de la Confraternidad.

Se continúa trabajando en los sistemas de vigilancia epidemiológica de acuerdo con los riesgos ocupacionales prioritarios y la morbilidad de los trabajadores.

Por quinto año consecutivo se realizó el Premio Pasión Cafam, el cual reconoce a 60 colaboradores que se destacan por su desempeño superior.

Desarrollo Integral del Capital Humano

Continuando con la misión de liderar el desarrollo integral del capital humano, en el 2017 se incrementó la cobertura y usos de los programas de formación, llegando a 2328 colaboradores y 4970 usos adicionales frente a los años anteriores con una cobertura del 83% de la planta llegando a 6956 personas, 15.544 usos y un total de 4553 horas invertidas en programas de formación.

Servicio de alimentación

Coberturas atendidas: 800.000 raciones para niños y adolescentes de los Colegios Cafam, 117.000 servicios ofrecidos al programa de fomento al empleo y protección al cesante, 124.000 servicios ofrecidos al fondo para la atención integral de la niñez, un total de 340 toneladas de materias primas para jardines sociales y cerca de 100.000 formulaciones de salud y autoservicios.

CENTRALES DE SERVICIOS

Canales de venta individual A un paso del afiliado

Las centrales de servicios, son un canal de atención que facilita el acceso a los productos y servicios de la caja de los afiliados, clientes y usuarios, atendiendo todas las necesidades en un solo lugar.

Cafam se renueva a través de estrategias de mayor presencia y cobertura, acercándose más al afiliado con programas encaminados a mejorar la satisfacción, y la construcción de imagen.

Estas son las centrales de servicios y sus resultados 2017:

Central de Servicios	Usuarios atendidos
Parque Central Bavaria	35.000
Calle 76	45.000
Calle 93	10.000
Suba	37.000
Calle 48	33.000
Soacha	33.000
Lisboa	6000
Las Nieves	14.000
Floresta	372.000
Total	585.000



Para complementar el modelo de atención ofrecido por las centrales de servicios, la caja ofrece a sus empresas afiliadas el servicio de 34 oficinas móviles; estación de trabajo coordinada por un asesor poli funcional, apoyado con plataforma tecnológica que lleva de manera personalizada atención a las empresas solicitantes. Este canal atendió durante 2017 más de 190 empresas afiliadas con un promedio de 5436 visitas total en el año y más de 6800 millones de pesos en ventas.

RECONOCIMIENTOS

Reconocimientos 2017

Merco - Gobierno Corporativo y Talento Humano

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) realiza un estudio anual sobre Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. En su informe presentado para el año que acaba de finalizar, Cafam es la mejor Caja de Compensación Familiar a nivel nacional ocupando el puesto veintisiete de la lista.

Asimismo en lo que respecta al estudio anual sobre talento, el informe presentado entre más de treinta mil personas, trabajadores y directivos, Cafam ocupa el puesto cincuenta y nueve, escalando diecisiete posiciones con respecto al año anterior. Esto muestra un claro mejoramiento en las actividades de Talento Humano, Responsabilidad y Gobierno Corporativo que adelanta la caja en favor de la sociedad colombiana.

Cafam entre las treinta empresas con el mejor goodwill

Reconocido como 'buena voluntad' o 'buen nombre', el goodwill empezó a ser utilizado como un término financiero y contable equivalente al valor extra o sobre precio, número de veces el valor en libros por el cual podría venderse una corporación, un proyecto, una marca o una idea.

Cafam ocupó el puesto dieciséis en este ranking ascendiendo quince casillas respecto al 2016 y es la única caja de compensación que está entre las treinta mejores empresas en este ámbito en Colombia.



La decimoquinta estrella con Cafam

En el estadio El Campín, el equipo Millonarios FC, patrocinado por la Caja de Compensación Familiar Cafam, alcanzó su estrella número quince en un clásico que nunca había causado tanta expectativa en la capital. Cafam apoyó al equipo albiazul durante toda la campaña a través de sus diversos medios internos y externos invitando a vivir el fútbol en paz.

FILIALES

Alianzas estratégicas Nuestras filiales

Siendo fieles al objetivo de contribuir con el bienestar y la calidad de vida de los afiliados y sus familias; estas son las alianzas estratégicas de Cafam.



Su participación de mercado a nivel nacional está en el 4,5% ocupando el séptimo lugar. En Bogotá y Cundinamarca sigue como líder con una participación del 18,7%.



Cerró el año con ingresos operacionales por \$ 223.886 millones y una utilidad neta de \$ 6430 millones.



La agencia tuvo ingresos por \$19.585 millones y una utilidad neta de \$3.012 millones.



Fundación
Universitaria Cafam
Conocimiento con Responsabilidad Social

Unicafam continuó su proceso de crecimiento en el número de alumnos, que ya registra 1400 (el doble de lo que había hace cuatro años). Sigue en su proceso de internacionalización y de autoevaluación y todos sus registros han sido renovados. Los ingresos operacionales acumulados a diciembre de 2017 ascendieron a \$16.472 millones, 76,8 % más que en el 2016.



Para el 2017 este operador de información tuvo ingresos por \$ 35.529 millones, creciendo en un 11,4% con respecto al 2015.



Su participación de mercado a nivel nacional es de 9,8% ocupando el segundo lugar y en Bogotá y Cundinamarca es del 7,4% ocupando el sexto lugar.



Cerró en el 2017 con una ocupación de 64,90%, por encima de la ocupación de Cartagena. Las ventas totales acumuladas fueron de \$ 18.024 millones.



El reconocimiento más importante **Premio Cafam a la Mujer**

Durante 30 años el premio ha destacado las obras de mujeres solidarias, líderes, soñadoras, emprendedoras, entregadas y dedicadas, quienes trabajan día a día por el bienestar y desarrollo de las comunidades menos favorecidas. Desde 1988 el exdirector administrativo de Cafam, doctor Arcesio Guerrero Pérez (Q.E.P.D) y el periodista Gustavo Castro Caycedo, instituyeron este homenaje al gran espíritu y convicción de mujeres que hacen historia.

Hoy, el premio continúa su labor social de la mano del doctor Luis Gonzalo Giraldo Marín, director administrativo de la caja, quien posiciona este evento para rendirle homenaje a la mujer colombiana, visibilizando la labor de grandes emprendedoras que se entregan desinteresadamente para ayudar a los demás.

Además, durante cada año hemos podido hacerles un homenaje especial a diferentes mujeres que con empeño y sacrificio trabajan en favor de niños, mujeres cabeza de hogar, adultos mayores, víctimas de la violencia, desplazamiento y personas con discapacidad, entre otras poblaciones.

Desde el 2015, el premio ha distinguido el trabajo social de reconocidas mujeres a nivel nacional, entregándoles

una Mención Especial a Ángela Patricia Janiot, Natalia Ponce de León, Jineth Bedoya Lima, Nydia Quintero de Balcázar y Bárbara Escobar López, convirtiéndose en ejemplo de liderazgo femenino por ser gestoras de proyectos que contribuyen positivamente al desarrollo social, físico, emocional y espiritual.

En la trigésima versión celebrada en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, Jenny De la Torre Córdoba, fue proclamada como Mujer Cafam 2018, reconocida por defender, empoderar y proteger los derechos de la mujer, desde la Red de Mujeres Afrocolombianas Kambiri y la Fundación mujeres del mundo Anna Perenna.

**En sus 30 años el Premio Cafam
a la Mujer ha destacado
las obras de 4863 mujeres
que hacen historia.**

MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD

Comprometidos con el medio ambiente

Cafam comprometida con el medio ambiente trabaja diferentes pilares de Gestión Ambiental y Sostenibilidad. Las acciones en el 2017 abordaron:

Se fomenta el manejo integral de residuos sólidos con la implementación de puntos ecológicos en las unidades de servicio.

Implementación del programa de uso y ahorro eficiente de energía se generó un ahorro de 270,000 Kwh con una equivalencia ambiental de haber reforestado diecinueve hectáreas de bosques con una densidad promedio de 400 árboles por hectárea.

Se realizó el aprovechamiento de 201 toneladas entre cartón, papel, plástico y vidrio, así mismo se incorporaron 541 toneladas de residuos orgánicos para producción de abono.

Se incorporaron treinta y cuatro toneladas de aceite vegetal usado, para la producción de biodiesel.

Se gestionaron 27.5 toneladas de residuos hospitalarios a través de empresas gestoras autorizadas.

Se gestionaron 159 toneladas de residuos administrativos, que fueron incorporados a procesos de recuperación de materiales ferrosos.

Se realizó la construcción de la estación de aprovechamiento de residuos y transferencia en el Centro de Vacaciones Cafam Melgar, optimizando el proceso de recuperación de materiales reciclables.

En convenio con la Fundación Sanar se entregaron 8,2 toneladas de tapitas en pro de ayudar a niños con diagnosticados con cáncer.



Certificados en Alta Calidad

Bureau Veritas es un grupo líder mundial en servicios de ensayo, inspección y certificación. Gracias a ellos los servicios de Cafam ofrecen a los afiliados y usuarios la seguridad que brinda una certificación calidad.

Este grupo otorgó el certificado de calidad a los productos y servicios de recreación y hotelería, educación y desarrollo social, transformación y preparación de alimentos perecederos, servicio de laboratorio clínico, atención médica ocupacional y complementaria e investigación clínica, ratificando el compromiso de Cafam con los altos estándares de calidad a nivel mundial, para contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias y trabajadores afiliados.

Para el 2018 nuestro reto es continuar certificados en calidad, incorporando los requisitos establecidos en la versión 2015 de la NTC ISO 9001, avalando la calidad de los productos y servicios de la caja para el logro de eficiencia en los procesos y a la entrega de valor al afiliado y usuario.

Comité Corporativo

Luis Gonzalo Giraldo Marín
Director Administrativo

Ricardo Andrés Urrutia García
Secretario General

David Ambrosio Peña Rey
Subdirector Servicios Sociales

Miguel Eduardo González Bohórquez
Subdirector Relaciones Corporativas

Gabriel Quiñones Suárez
Subdirector Salud

Mauricio Rubio Buitrago
Gerente Nacional de Medicamentos

Fernando Barrero Chaves
Director Cultura y Comunicaciones

Carlos Alfredo Estévez Galindo
**Subdirector Planeación
y Gestión Financiera**

Luis Fernando Villamarín Ramírez
Subdirector Jurídico

Andrés Conto Santacruz
**Jefe División Vivienda
y Servicios Inmobiliarios**

Carlos Eduardo Balaguera Lara
Jefe División Administrativa

Libardo Bueno
Auditoría Interna Ernst & Young

Luis Enrique Sánchez Sánchez
Auditoría Interna Ernst & Young

Director Administrativo

Luis Gonzalo Giraldo Marín

Director Cultura y Comunicaciones

Fernando Barrero Chaves

Jefe Departamento Comunicaciones

Julio Billorou Rodríguez

Jefe de Comunicación Estratégica

Magda Gutiérrez Lamprea

Coordinación Editorial

Fabio Ramírez Delgado

Corrección de Estilo

Jairo Barbosa

Supervisión de Arte

José Alirio Palacios Realpe

Coordinador de Producción Gráfica

Ernesto Urrutia Rico

Diseño y Diagramación

Armadillo Azul

Coordinación de Producción Fotográfica

Carlos Patiño Galvis

Impresión

Induprint S.A.

Para ver este informe en la versión digital, puede
escanear el siguiente código o visitar el siguiente enlace:

www.balancesocial.cafam.com.co

