compensar

40 años

# Informe de GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2018

VIGILADO Supersalud
PONGAMOS COMPRIMIDOS PRE-LANZADOS DE ALCOHOL ETILICO
PONGAMOS COMPRIMIDOS PRE-LANZADOS DE ALCOHOL ETILICO
Línea gratuita Nacional 018000-915123

VIGILADO SuperSubsidio

**Director**
Néstor Rodríguez Ardila

**Subdirectora de Salud y Directora Consorcio EPS**
Marta Giraldo de Trujillo

**Subdirectora Administrativa y Financiera**
Nubia Gregoria Espinosa Garzón

**Subdirectora Operativa**
Margarita Áñez Sampedro

**Subdirector de Planeación**
Óscar Mario Ruiz Cruz

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

**Secretaria General**
Álix Gómez Malagón

## Informe de Gestión y Sostenibilidad 2018

**Producción y realización**
Comunicaciones Compensar

**Dirección y Coordinación Editorial**
Ximena León González
**Gerente de Comunicaciones**

Carolina Ospina Trujillo
**Especialista de Comunicaciones**

**Redacción y contenidos**
Ximena León González
Carolina Ospina Trujillo

**Concepto gráfico, diseño y diagramación**
Yaneth Piedrahita
Diana Correa

**Fotografía:**
Gabriel Lugo
Óscar Vanegas
Stefanie Ascanio
Enrique Guzmán
Archivo Méderi
Archivo Compensar

**Apoyos:**
Laura Fernanda Puerto
Gloria Patricia López
Dora Cecilia Penagos

**Información estadística - Compensar:**
Clara Cecilia Sarmiento
Grisela Alexandra Pinzón

**Asesores externos estándares GRI:**
Nancy Peña Acosta
Andrea García Sánchez

En Compensar nos renovamos cada día en la búsqueda de soluciones que nos permitan aportar a la construcción de una sociedad más incluyente, sana, productiva y feliz.

Desde nuestro nacimiento, en contra de todos los pronósticos nos atrevimos a apostarle a este sueño y hoy, 40 años después, seguimos arriesgándonos con sentido, convirtiendo las dificultades en oportunidades y esforzándonos para ir siempre más allá, seguros de que los retos que nos depara el futuro implican miradas distintas y esfuerzos conjuntos que nos permitan mantener vigente nuestra filosofía de…

# Bienestar en evolución

2018

# Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

40 años | compensar

# Contenido


1 Nuestra **DECLARACIÓN** 5

2 Nuestra **ORGANIZACIÓN** 14

3 Nuestro **INFORME** 65

4 Materialidad y Concordancia con **INDICADORES GRI** 276


En el presente informe, elaborado bajo la metodología más actualizada de estándares del Global Reporting Initiative - GRI: opción esencial, resumimos los principales resultados e impactos sociales, económicos y ambientales de la labor desarrollada a lo largo del 2018, así como los retos previstos para el siguiente año.

Como es costumbre, combinamos en este documento por un lado nuestro informe anual de gestión y por otro, el reporte de sostenibilidad. Además, en esta oportunidad exponemos cómo a través de las diversas iniciativas que llevamos a cabo, contribuimos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los 10 principios del Pacto Global.

Las inquietudes o sugerencias con respecto al informe se recepcionan en:
sostenibilidad@compensar.com

Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2018

40 años | compensar

Nuestra

# DECLARACIÓN.

2018

Informe
DE GESTIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

## Bienestar en evolución

# MENSAJE DEL DIRECTOR

En unión del Consejo Directivo y del Equipo de Administración, quiero primero que todo agradecer y reconocer de manera muy especial la confianza, cariño y apoyo de los empresarios, afiliados, proveedores, aliados, gobierno, entidades de vigilancia y control, colaboradores y comunidad en general, quienes día a día trabajan junto a nosotros por esta construcción colectiva de bienestar integral e impacto social llamada Compensar.

En general el país tuvo un contexto económico lento debido a factores como las elecciones, el difícil ambiente internacional y la polarización interna. Sin embargo, a pesar de ello, los resultados para nuestra Organización fueron altamente satisfactorios.

Como Caja de Compensación llegamos a cerca de 93.000 empresas afiliadas, de las cuales el 85% son de menos de 10 empleados, beneficiando a 2.800.000 personas entre trabajadores y su grupo familiar, de los cuales el 87% devengan menos de 4 SMLMV, es decir, son el principal objeto de nuestra atención. Por otra parte, en Salud registramos 42 millones de actividades y cerramos el año con 1.400.000 afiliados, siendo la EPS número uno en Bogotá; además, en nuestro Plan Complementario consolidamos cerca de 240.000 personas, lo que nos ubica como la entidad número uno del país en este tipo de planes.

En cuanto al desarrollo de nuestra infraestructura física al servicio de la gente, concluimos la renovación del edificio conocido como Compensar XXI y de la Sede Campestre Calle 220, abrimos 4 nuevos Centros de Bienestar Integral en sectores populares de alta concentración poblacional y 3 nuevas Unidades de Salud, e inauguramos en noviembre Los Cobos Medical Center, en alianza con la Universidad El Bosque. Así mismo, avanzamos en la expansión de nuestros servicios de salud llegando a Boyacá, Putumayo y Meta.

Como Caja de Compensación llegamos a cerca de 93.000 empresas afiliadas y en salud, cerramos el año con 1.400.000 afiliados

Durante el año sumamos en total más de 30 millones de visitas a nuestras diferentes sedes, lo cual demuestra no solo el aprovechamiento de la infraestructura disponible y de los programas y servicios ofertados, sino también el gran alcance obtenido, ya que en seguridad para ser relevantes es imprescindible llegar a muchas personas, principalmente a quienes más lo necesitan.

De este modo, en lo relacionado con la extensión de nuestro impacto social a poblaciones no afiliadas, mantuvimos el liderazgo como Agencia de Empleo y Emprendimiento, inscribiendo a cerca de 140.000 personas, capacitándolas a todas y ubicando laboralmente a 24.000 de ellas gracias al envío de vacantes de cerca de 3.000 empresas, con lo cual se va consolidando un proceso interinstitucional de oferta y demanda que contribuye significativamente a la movilidad del mercado, así mismo, la gestión de apoyo al emprendimiento avanza a buen ritmo evidenciando importantes resultados. Por otra parte, mantuvimos la operación de 17 jardines sociales, el desarrollo de diversos programas propios y en alianza con el Distrito y la Secretaría de Educación en más de 55 colegios e instituciones educativas, y el convenio de Comedores Escolares a través del cual entregamos 180.000 raciones diarias de comida caliente en cerca de 170 colegios.

En el aspecto económico, tenemos una excelente solidez que nos permite mirar el futuro con tranquilidad, gracias a la responsable y eficiente gestión de los recursos que administramos, siendo en este momento la primera caja de compensación familiar por ingresos totales, con cerca de 4 billones de pesos. Así mismo, ocupamos el puesto número 27 dentro de las empresas más grandes del país. Somos la primera Caja del sector en reputación según el ranking de MERCO y estamos en el Top 10 de las mejores empresas para trabajar en Colombia, en el más reciente estudio de Grace place to Work.

Sin embargo, más allá de las cifras y los reconocimientos, estos logros reflejan la combinación de tres elementos fundamentales: colaboradores y aliados de gran calidad y compromiso; un propósito superior inspirador, claro y retador, y empresarios de todos los sectores y tamaños que creen en nosotros.

En el aspecto económico, tenemos una excelente solidez que nos permite mirar el futuro con tranquilidad, gracias a la responsable y eficiente gestión de los recursos que administramos

## MENSAJE DEL DIRECTOR

Desde hace 40 años entendimos de corazón que "Lo mejor de lo que hacemos, es para quien lo hacemos", que el bienestar es un proceso constante que nunca puede darse por terminado, porque el límite es la libertad de los individuos, de las familias, de las empresas, y la libertad no tiene límites. Dicha visión nos ha permitido mantenernos vigentes y avanzar al ritmo de las aceleradas dinámicas del entorno, adaptándonos día a día a los nuevos retos de la sociedad y a las cambiantes necesidades de las personas, y comprendiendo que no podemos lograrlo solos, por ello, desde nuestro nacimiento escuchamos, cocreamos, cooperamos y trabajamos junto a múltiples actores para mantener el ***Bienestar en evolución.***

Por todo lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley y en nuestros estatutos corporativos, me permito compartir públicamente mediante el presente informe de Gestión y Sostenibilidad, elaborado bajo la metodología de estándares GRI, los principales resultados obtenidos por Compensar durante el 2018, detallando nuestro impacto desde las dimensiones económica, ambiental y social, articulados además con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Néstor Rodríguez Ardila
Director

Desde nuestro nacimiento escuchamos, cocreamos, cooperamos y trabajamos junto a múltiples actores para mantener el Bienestar en evolución.

# RETOS

Los excelentes resultados de Compensar durante el 2018, dan cuenta de una gestión responsable y eficiente que evidencia favorables crecimientos en el impacto social de nuestras operaciones, un **sólido desempeño económico** y el permanente compromiso con el cuidado y **la protección del medio ambiente.**

En dicho sentido, al ser una entidad en permanente evolución, nos reinventamos día a día para ir más allá en la búsqueda de soluciones que nos permitan seguir aportando a la consolidación de una sociedad sana, productiva, feliz y con oportunidades para todos. Por ello, a continuación presentamos nuestros principales retos para el 2019.

# EN LO ECONÓMICO:

- Continuar adaptando nuestros modelos de negocio para enfrentar adecuadamente las cambiantes condiciones del entorno, desarrollando ofertas integrales y creando nuevas alternativas que atiendan las necesidades y expectativas de nuestros clientes desde una perspectiva más amplia, en el marco del bienestar integral.

- Cumplir con los objetivos y metas de ingresos, optimización de recursos y niveles de productividad, definidos para cada negocio y proceso de nuestra Organización.

- Consolidar sinergias y alianzas, que amplíen el desarrollo de capacidades organizacionales, favorezcan la optimización de los recursos y extiendan el acceso a servicios de bienestar integral a más lugares y poblaciones.

- Avanzar en la implementación de nuestro modelo de madurez digital, habilitando las capacidades necesarias para afrontar de manera exitosa los constantes cambios en las preferencias de las personas y en las tecnologías, aprovechando el uso de analítica predictiva para profundizar en el conocimiento del cliente y generar ofertas de valor más eficientes, ágiles y cercanas.

- Ampliar de forma sostenible la presencia de nuestra EPS a nivel nacional, desarrollando las capacidades e infraestructura necesarias para prestar servicios de calidad con un enfoque de bienestar integral.

- Generar experiencias significativas de principio a fin en cada uno de nuestros clientes individuales y empresariales, motivando con ello su lealtad y recomendación.

Generar experiencias significativas de principio a fin en cada uno de nuestros clientes individuales y empresariales.

# EN LO SOCIAL:

- Avanzar en nuestro propósito de ser una plataforma de bienestar integral, que de manera sostenible contribuya a la transformación de la sociedad, consolidando una red articulada de personas, empresas y comunidades, con quienes sigamos aunando esfuerzos en pro de dicho objetivo.

- Profundizar en la comprensión del bienestar integral, en el conocimiento de las distintas necesidades de nuestros afiliados y demás poblaciones a quienes impactamos, y en el entendimiento del aporte que generamos a lo largo de su ciclo de vida; aprendizajes que deben reflejarse en una variada oferta de servicios que contribuyan al desarrollo de sus capacidades personales, aportando así a la realización de sus proyectos de vida.

- Continuar desarrollando alternativas diferenciales para poblaciones priorizadas como adulto mayor, infancia y adolescencia, afiliados de menores ingresos y características especiales como: trabajadores del servicio doméstico y vigilancia, así como para habitantes de zonas rurales.

- Fortalecer cada vez más la relación con nuestros diversos grupos de interés, manteniendo diálogos permanentes que contribuyan al bienestar integral de las personas y al progreso de nuestra sociedad, como objetivo común.

- Generar soluciones de financiamiento social, que de manera responsable faciliten el acceso de nuestros afiliados al crédito, con el objetivo de que alcancen bienes y servicios indispensables para su desarrollo o disfrute, integren recursos a formas de protección patrimonial contra contingencias, o realicen proyectos de vida y actividades productivas, con un adecuado manejo financiero, garantizando el cumplimiento de sus compromisos.

- Focalizar nuestra red de Convenios y Alianzas, generando beneficios cada vez más pertinentes con las necesidades, estilos y proyectos de vida de cada uno de nuestros afiliados, ampliando sus posibilidades transaccionales.

- Crear soluciones que permitan a nuestros afiliados de menores condiciones económicas generar mayores ingresos y acceder a nuevas formas de transaccionalidad bancarizada, como mecanismo para impulsar su desarrollo.

- Evolucionar nuestro modelo de redes integradas de salud a un ecosistema para el bienestar integral, desarrollando entornos que favorezcan la capacidad de los individuos para adaptarse y manejar los desafíos físicos, emocionales y sociales que presentan en su ciclo de vida.

- Mejorar los niveles de oportunidad de nuestros servicios de salud, armonizando la capacidad de los prestadores y el crecimiento de la población afiliada, elevando cada vez más los niveles de servicio y manteniendo una comunicación cercana con nuestros usuarios.

Evolucionar nuestro modelo de redes integradas de salud a un ecosistema para el bienestar integral

# EN LO AMBIENTAL:

- Mantener y fortalecer nuestras buenas prácticas de responsabilidad ambiental, dando cumplimiento a la normatividad vigente y desarrollando los programas y acciones previstas para tal fin.
- Conservar el reconocimiento "Nivel de Excelencia Ambiental Distrital PREAD" para nuestras sedes Calle 94, Calle 26, Calle 42, Suba Calle 139 y 1° de Mayo.
- Inscribir a nuestro Centro de Procesamiento de Alimentos en el Programa de Gestión Ambiental Empresarial GAE.
- Iniciar el ejercicio de auditoría interna bajo la Norma ISO14001, la cual proporciona a las organizaciones un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, guardando equilibrio con las necesidades socioeconómicas.
- Mejorar el aprovechamiento de aguas subterráneas en el Centro de Entretenimiento Familiar – CEF.
- Realizar campañas pedagógicas con foco en la adecuada separación de residuos, para colaboradores administrativos.
- Seguir promoviendo la movilidad responsable, mediante la articulación de diversas acciones de los programas "Seguridad Vial" y "Con la Cabeza en la Tierra".
- Apoyar las estrategias empresariales definidas en la mesa de trabajo ambiental del Pacto Global.

Nuestra

2018

Informe
DE GESTIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

# ORGANIZACIÓN

## Bienestar en evolución

# ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, con 40 años de experiencia. Hacemos parte de los sistemas del Subsidio Familiar y de Salud del país y desarrollamos nuestra gestión a través de la administración de recursos, aportando al bienestar de los trabajadores colombianos y sus familias, así como de otras poblaciones vulnerables, mediante una plataforma integral de servicios que contribuye a mejorar su calidad de vida, lo cual redunda en la productividad empresarial y en la consolidación de una sociedad más sana, equitativa y feliz.

De igual forma, extendemos nuestra cobertura e impacto a través de un conglomerado empresarial del que hacen parte diversas entidades de seguridad y protección social, educación, financiamiento, salud y tecnología: Unipanamericana, Unimos, Méderi, Nueva EPS, Evertec y CODESS.

# NUESTRA HISTORIA

## 1978

**1978**

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

**1979**

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

**1980**

Registramos las primeras afiliaciones de trabajadores del sector oficial.

**1981**

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

## 1981

1982

1985

**1982**

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

**1983**

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

**1984**

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

**1985**

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

1986

1986

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

1987

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

1988

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

1989

Entró en funcionamiento el Servicio Telefónico de Urgencias 24 horas.

1989

1990

1990

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

1991

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

1992

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

1993

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

1993

1994

1997

**1994**

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

**1995**

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

**1996**

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

**1997**

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

1998

**1998**

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

**1999**

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

**2000**

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

**2001**

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

2001

2002

2002

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

2003

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

2004

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

2005

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

2005

## 2006

**2006**

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

**2007**

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

**2008**

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

**2009**

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

## 2009

2010

2013

**2010**

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

**2011**

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

**2012**

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

**2013**

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

2014

2015

## 2014

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

## 2015

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

# 2016

## 2016

Diseñamos programas sociales enfocados a desarrollar acciones de paz territorial en algunas de las zonas rurales de mayor afectación por el conflicto armado del país (Yacopí, Caparrapí y La Palma), articulándonos con entes nacionales, regionales y municipales. Renovamos nuestra Plaza del Jubileo, un escenario para eventos único en Colombia, con 3.140 metros cuadrados y capacidad para albergar hasta 4.600 personas. Ampliamos la oferta de servicios de Caja y Salud en el corredor norte de Bogotá con la apertura de un Centro de Bienestar Integral en Chía. Iniciamos la construcción de un Centro de Desarrollo Infantil en Soacha, para beneficiar 400 pequeños entre 0 y 5 años.

Para la atención de los afiliados del Plan Complementario abrimos una sede en la Calle 95 y un Centro de Especialistas en la Calle 98. Abrimos dos sedes de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento en Cota y Cajicá. En Lagosol construimos 24 nuevas habitaciones múltiples y en Lagomar inauguramos el spa, el gimnasio y las zonas húmedas. Nuestras IPS de Laboratorio y Patología, comenzaron operación en las Clínicas Palermo, Corpas, y en la Universidad Nacional. Habilitamos 32 nuevos consultorios de Salud Oral en nuestras sedes de la Calle 42 y Calle 98 . Iniciamos el desarrollo de los proyectos de infraestructura en Autopista Sur y La Colina.

2017

2017

Comprometidos con seguir extendiendo nuestro impacto a cada vez más familias, abrimos las puertas de la Sede Autopista Sur, para prestar servicios integrales de salud y bienestar e inauguramos un Centro de Desarrollo Infantil en Soacha para beneficiar a cerca de 400 niños. En Salud, alcanzamos el primer lugar en Bogotá por número de afiliados al Plan de Beneficios en Salud (antes POS) y a nivel nacional, en la categoría de Planes Complementarios, también ocupamos la primera posición.
Además, nos expandimos al departamento de Boyacá con la apertura de Unidades de Servicios de Salud en Tunja, Duitama y Sogamoso; abrimos una nueva sede de Plan Complementario en el sector Colina Campestre – Calle 153, una en el Quiroga y otra en la Calle 118.

Así mismo, iniciamos las adecuaciones de nuestra nueva sede Cra. 69, para la prestación de servicios de salud y para el funcionamiento de algunas áreas administrativas. En el frente financiero, adelantamos un proceso de titularización de cartera, con un satisfactorio resultado que evidencia una vez más la reputación y solidez de nuestra Organización, así como la confianza que genera Compensar en el mercado.

## 2018

### 2018

Celebramos nuestros primeros 40 años, aportando a la construcción de una mejor sociedad y como regalo para Bogotá, inauguramos Los Cobos Medical Center, una nueva Institución Prestadora de Salud de cuarto nivel de complejidad, resultado de la alianza entre Compensar y la Universidad El Bosque. Asimismo, abrimos las puertas de una Unidad de Servicios de Salud en la localidad de Usaquén, para la atención de afiliados a nuestro Plan Complementario y una más en Zipaquirá, para afiliados al Plan de Beneficios en Salud. Por otra parte, acercamos cada vez más nuestros servicios a las comunidades a través de 4 nuevos Centros de Bienestar Integral – CBI, en los sectores de Soacha, Las Américas, Cedritos y Zona Franca, consolidando un total de 8.

De otro lado, en los rankings publicados por diferentes medios económicos, nos ubicamos como la primera caja de compensación del país por ingresos, ocupando el puesto 27 en el listado general de empresas. Además, obtuvimos el lugar número 33 en el estudio realizado por el Monitor de Reputación Corporativa - MERCO y el puesto No. 10 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia, según GPTW.

# MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Somos un equipo de más de 10.000 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.

# FRENTES ESTRATÉGICOS

Con el paso del tiempo las cajas de compensación familiar hemos alcanzado una participación cada vez más estratégica, pasando de ser únicamente administradoras del subsidio de los trabajadores a entidades que aportamos significativamente a la productividad empresarial y a la transformación social, y en Compensar hacemos realidad esta filosofía a través de 3 grandes frentes de negocio: Bienestar, Salud y Financiero, que junto a los ciclos y procesos que soportan la operación nos permiten ofrecerles a los colombianos más y mejores oportunidades de progreso y bienestar.

## FRENTES DE NEGOCIO

### BIENESTAR

- Subsidio
- Vivienda
- Recreación, Educación y Deporte.
- Alojamiento
- Alimentos
- Eventos
- Agencia de Empleo y Emprendimiento

### SALUD

- Aseguramiento de servicios de salud.
- Prestación de servicios de salud.

### FINANCIERO

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

# COBERTURA GEOGRÁFICA Y PRINCIPALES SEDES.

**Bienestar en evolución** es además de aportar al desarrollo urbano con emblemáticas infraestructuras de salud, recreación y deporte ubicadas en lugares estratégicos de alta concentración poblacional, acercarnos cada vez más a las comunidades, a través de sedes integrales, livianas y versátiles, extendiendo nuestros servicios y facilitando el acceso a experiencias que mejoran su calidad de vida.

## COBERTURA GEOGRÁFICA Y PRINCIPALES SEDES

Estamos convencidos de que la evolución del bienestar implica no solo el mejoramiento continuo de nuestros servicios, sino también de los espacios a través de los cuales los usuarios acceden a ellos, por eso siempre nos interesamos por poner a su disposición una amplia red de sedes a la altura de sus necesidades y expectativas, donde tienen la posibilidad de disfrutar de una oferta integral, que va desde servicios especializados en salud hasta actividades para el entretenimiento familiar, el descanso y la diversión.

*Sede Av. 68*

*Hotel Lagomar*

*Calle 26*

## COBERTURA GEOGRÁFICA Y PRINCIPALES SEDES

Nuestras sedes se encuentran ubicadas principalmente en Cundinamarca (Bogotá y municipios aledaños). Su ubicación estratégica y espacios incluyentes, amigables con el medio ambiente, mezclan lo natural y lo urbano. Además, impactamos población rural vulnerable, con algunos programas en la Zona Andina, los Llanos Orientales y el Magdalena Medio.

*Sede Campestre Cajicá*

*Calle 94*

*Centro Urbano de Recreación CUR*

*Av. 68*

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA

### Sedes Prestadoras de Servicios de Salud

1. Calle 26
2. Calle 42
3. Calle 67
4. Calle 127
5. Calle 134
6. Calle 103
7. Calle 80
8. Fontibón
9. Calle 13
10. Álamos
11. Avenida 1º. de Mayo
12. Ciudad Bolívar
13. Cra 30
14. Kennedy
15. Kennedy II
16. Kennedy III
17. Soacha
18. Calle 145
19. Calle 53
20. Calle 125
21. Zipaquirá
22. Chía
23. Facatativá
24. Avenida El Dorado Cra. 32
25. Calle 95 con Autopista
26. Calle 98 con Cra. 12
27. Calle 153 - Colina
28. Autopista Norte Calle 118
29. Calle 134 Bosque
30. Ampliación Chía
31. Quiroga
32. Calle 132

### Sedes Integrales Salud y Caja

1. Calle 94
2. Suba Calle 139
3. Autopista Sur
4. Calle 42

### Sedes Caja

1. Avenida 68 Centro Urbano de Recreación - CUR Centro de Entretenimiento Familiar CEF
2. Fundación Universitaria Panamericana
3. Centro de Bienestar Integral Chía

### Sedes Campestres

1. Calle 220
2. Cajicá

### Sedes Turísticas

1. Lagosol
2. Lagomar

### Centros de Bienestar Integral CBIs

1. Autopista Sur
2. Fundación Niño Jesús
3. Chía
4. Soacha
5. Suba Cra. 90
6. Zona Franca
7. Cedritos
8. Américas

### Sedes Agencia de Empleo

1. Kennedy
2. Suba
3. Soacha I
4. Mosquera
5. Soacha II
6. Bosa
7. Chapinero
8. Girardot
9. Cota
10. Cajicá

### Proyectos de Vivienda

1. La Marichuela
2. San Jerónimo de Yuste
3. Zuame
4. El Porvenir
5. Villa Candelaria
6. San Andrés
7. Altamira
8. Hogares Soacha
9. Montearroyo
10. Senderos de las Acacias
11. Marconi
12. Reserva de Zuame
13. Reserva de San David
14. Arboleda de Chicalá
15. Torres de San Pedro

## COBERTURA GEOGRÁFICA Y PRINCIPALES SEDES

Recibimos cerca de **30.000.000** de visitas a lo largo del año en nuestras diferentes sedes, destacándose las siguientes:

### VISITANTES:

- **Av 68:** alrededor de **7.540.000**
- **Calle 26:** más de **3.800.000**
- **Suba:** cerca de **3.600.000**
- **Kennedy:** cerca de **2.830.000**
- **Av. Primero de Mayo:** más de **2.100.000**
- **Calle 42:** cerca de **1.590.000**
- **Calle 94:** alrededor de **1.450.000**
- **Autopista Sur:** cerca de **1.360.000**

Cerca de **3.000.000** de vehículos ingresaron a nuestras sedes durante el 2018

# BIENESTAR MÁS CERCA DE LA COMUNIDAD

Con el propósito de llevar nuestros servicios cada vez a más familias, en el 2018 abrimos 4 nuevos Centros de Bienestar Integral – CBI, en los sectores de Soacha, Las Américas, Cedritos y Zona Franca, que junto a los ubicados en Autopista Sur, Chía, Suba y Barrios Unidos (Fundación Niño Jesús), suman un total de 8, que en conjunto, prestaron cerca de **199.000 atenciones**, el 78% a población afiliada en categorías A y B, es decir, trabajadores o beneficiarios cuyos ingresos familiares no superan los 4 SMMLV.

Teniendo en cuenta las distancias y dinámicas de movilidad propias de nuestra ciudad, estos espacios se han convertido en una excelente alternativa para el aprovechamiento del tiempo libre, la formación, el deporte y la recreación, descentralizando la oferta y extendiendo los servicios a diversos sectores, ya que se facilita el acceso a una mayor población al reducir tiempos de desplazamiento y gastos de transporte, afianzando además, lazos entre familias, amigos y vecinos.

# INAUGURACIÓN LOS COBOS MEDICAL CENTER

En el propósito de extender el impacto de la gestión, la articulación con actores que comparten nuestra filosofía de transformación social es fundamental. Es así como el 30 de octubre, de la mano de la Universidad El Bosque, inauguramos Los Cobos Medical Center, una nueva Institución Prestadora de Salud de cuarto nivel de complejidad, ubicada en el norte de Bogotá (Av. 9 # 131A – 40), con un modelo centrado en el paciente y su familia, la integración de la enseñanza y la investigación, el trabajo en redes integradas, ágiles sistemas de información, tecnología de punta y altos estándares de calidad.

Este complejo de salud, de 15 pisos y cerca de 50.000 m$^2$ construidos, cuenta con 313 camas, 4 unidades de cuidados intensivos (quirúrgica, médica, pediátrica y neonatal), 9 quirófanos (generales y de alta complejidad), urgencias, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, patología, 2 salas de hemodinamia, atención de especialidades como cardiología, gastroenterología, neumología, pediatría, ginecología, obstetricia, urología, oncología, ortopedia, neurocirugía, cirugía metabólica y medicina nuclear. En general, un conjunto de servicios con capacidad de 200.000 atenciones enfocadas en usuarios de nuestro Plan Complementario de salud.

# CONTINUAMOS CRECIENDO SALUDABLEMENTE

Desde siempre, nuestro servicio de salud ha tenido un crecimiento constante, no solo en términos de cobertura sino de infraestructura, abriéndole las puertas del bienestar a los afiliados a través de 36 unidades de salud.

En línea con esta filosofía de mejoramiento y crecimiento continuo, en el primer trimestre del año inauguramos una nueva Unidad de Servicios de Salud en la Calle 134, en el sector de Bella Suiza, localidad de Usaquén en Bogotá, para la atención de afiliados a nuestro Plan Complementario. Asimismo, renovamos la torre C de la sede Calle 26 y ampliamos los servicios de terapias y laboratorio clínico en la Calle 127, trasladándolos a la Calle 122 con 15.

Adicionalmente, a finales del año, abrimos las puertas de una Unidad de Servicios de Salud en Zipaquirá para la atención de afiliados al Plan de Beneficios en Salud (antiguo POS), con 2.600 m$^2$ distribuidos en 2 pisos.

Además, continuamos extendiendo nuestros servicios de salud a otras regiones, beneficiando cada vez a más personas, llegando a ciudades como Villavicencio, Barranquilla, Cali, Duitama, Sogamoso y Tunja, para seguir aportando así a la construcción de una sociedad más saludable.

*Calle 26*

*Calle 134*

*Calle 134*

# SEDE PRINCIPAL AV. 68

En la Avenida 68 No. 49A – 47, en pleno corazón de la capital del país, está ubicada nuestra sede principal, que además de ser epicentro de los servicios administrativos, ofrece una amplia variedad de posibilidades para el disfrute de afiliados y visitantes, entre ellas:

- 18.5 hectáreas de zonas verdes.
- Atención para afiliaciones a crédito, subsidio, vivienda y turismo.
- Centro de Convenciones y teatro.
- 2 piscinas olímpicas, 1 semiolímpica y 1 recreativa.
- Zonas húmedas, turco y sauna.
- 12 canchas de tenis, 4 de squash, 3 canchas sintéticas de fútbol, 3 de mini fútbol y canchas de pádel.
- Bolera con 24 pistas automatizadas.
- Pista para trote y patinaje, patinódromo y gimnasio.
- Polideportivo.
- Sala de belleza y estética.
- Salones donde se dictan múltiples cursos de la Escuela de Capacitación.
- Divertimento con simuladores y juegos.
- Golfito.
- Módulo de la felicidad infantil- MOFLI.
- Plaza de eventos con show de fuentes interactivas.
- Cafés, autoservicio y restaurantes.

*Av. 68*

# OTRAS SEDES

CALLE 94

AV. PRIMERO DE MAYO

KENNEDY

CALLE 26

CALLE 42

CALLE 127

CALLE 145

SUBA CALLE 139

AV. EL DORADO CARRERA 32

CALLE 98

CALLE 95

CHÍA

FACATATIVÁ

ZIPAQUIRÁ

CENTRAL DE PROCESAMIENTO LABORATORIO CLÍNICO CALLE 63

SEDE AGENCIA DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO BOSA

UNIPANAMERICANA

CAJICÁ

CALLE 220

HOTEL LAGOSOL

HOTEL LAGOMAR

SEDE ADMINISTRATIVA SALUD CRA 69

SEDE CALLE 153

AUTOPISTA SUR

# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

## IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES PRINCIPALES (GRI 102-15)

Como parte integral de nuestra Planeación Estratégica para el periodo 2017 – 2021, que requiere incorporar una capacidad orgánica y estructural en aras de articular acciones que nos permitan generar cada vez mayor impacto social y oportunidades de negocio con las decisiones implementadas en todos los niveles organizacionales, desarrollamos una Matriz de Riesgos Estratégicos que serán monitoreados y actualizados de forma anual y durante el periodo de duración de la estrategia.

La metodología utilizada para su construcción responde a una propuesta metodológica de la firma norteamericana de consultoría Palladium Group, liderada por David P. Norton, en conjunto con Robert S. Kaplan, creadores de nuestro Cuadro de Mando Integral y Mapa Estratégico.

En el marco de este proceso llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Revisión del ambiente estratégico organizacional, de los objetivos estratégicos y sus metas asociadas, del grupo de iniciativas propuestas desde la estrategia y de las métricas de desempeño (KPI's) para su gestión.
- Identificación de los eventos con potencial de impactar el logro de los objetivos estratégicos.
- Evaluación de los riesgos identificados tomando como base criterios de probabilidad e impacto.
- Generación, socialización con la Alta Dirección, ajuste y formalización de la Matriz de Riesgos Estratégicos.

Como resultado de este ejercicio, identificamos 11 riesgos estratégicos que tendrán seguimientos periódicos por parte de Riesgo Corporativo y la Alta Dirección:

## Mapa de Riesgos Estratégicos

1. Afectación de la reputación y marca Compensar.
2. Afectación de las condiciones financieras de la Caja de Compensación.
3. Afectación de las condiciones financieras de la EPS.
4. Condiciones en el mercado que afectan la posicón como actor relevante en el ámbito de la protección social.
5. Cambios de entorno socioeconómico o del sector.
6. Cambios tecnológicos o de obsolenscia de la tecnología.
7. Cambio o disposiciones normativas que afecten el objeto social de Compensar.
8. Gobernabilidad de los terceros que hacen parte de la plataforma integral de servicios.
9. Debilidades en la estructuración de adquisiciones, fusiones o alianzas con terceros que afecten el negocio.
10. Debilidades de la cultura o el conocimiento necesario de la Alta Dirección y colaboradores.
11. Faltas a los principios y valores organizacionales, la ética y conducta.

## PRINCIPIO Y ENFOQUE DE PRECAUCIÓN (GRI 102-11)

### Relevancia y cobertura del tema (103 -1)

Focalizamos el principio de precaución a partir de la gestión integral del riesgo, con el objetivo de administrar aquellos a los cuales nos podemos ver expuestos en virtud de la estrategia corporativa y de nuestro objeto social, orientando a la organización hacia una cultura de riesgos preventiva y de autocontrol. En este sentido, implementamos lineamientos, políticas, procedimientos y metodologías que nos permitan identificar, medir, controlar y monitorear dichos riesgos, siempre enmarcados en el cumplimiento normativo y en la adopción voluntaria de buenas prácticas.

Nuestro modelo atiende a los principios y directrices de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 en su versión 2018 y busca agregarle valor a la operación por medio de la gestión, administración y control del riesgo, apalancados en una fuerte cultura de prevención que se gestiona de manera permanente al interior de la organización, extendiendo el alcance a proveedores y aliados. En este contexto, desarrollamos procesos de sensibilización con 1.185 personas en: riesgo operativo, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, y reporte de eventos de riesgo.

De otro lado, actualizamos el curso virtual de Introducción a la Gestión de Riesgos, en la plataforma de nuestra Universidad Corporativa, el cual registró una cobertura del 53.1%, correspondiente a 4.327 colaboradores.

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Nuestro sistema de administración de riesgos da cobertura a los procesos de los tres frentes estratégicos: Salud, Financiero y Bienestar, y los transversales, respondiendo a las siguientes tipologías:

### PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Riesgo estratégico

### RIESGO OPERACIONAL

- Riesgo operativo
- Riesgo reputacional
- Riesgo seguridad de la información
- Riesgos de continuidad de negocio
- Riesgo SARLAFT
- Riesgo de seguridad vial
- Riesgo seguridad del paciente
- Riesgo de fallas de Mercado de Salud

### RIESGO FINANCIERO

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgos de reporte de los EEFF

### RIESGO DE CUMPLIMIENTO

- Riesgo de fraude, corrupción y soborno
- Riesgos legales

### RIESGO DE PROYECTOS

- Riesgo estratégico de proyectos
- Riesgo operativo de proyectos

### MODELO DE SALUD ASEGURAMIENTO

- Riesgo salud
- Riesgo actuarial

### GESTIÓN AMBIENTAL

- Riesgo ambiental

### SST SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Riesgo del SST

### HACCP

- Riesgos biológicos, físicos y químicos

## Gestión del tema (103 -2)

La gestión de riesgos se realiza a través de un proceso continuo y periódico que comprende las siguientes etapas:

Fuente: ISO 31000:2018

La metodología de gestión responde a una estructura documental compuesta por políticas, manuales, procedimientos e instructivos que establecen los lineamientos mediante los cuales se implementa el Sistema de Administración de Riesgos-SAR, según lo establecido en la normatividad vigente y aplicable a Compensar. Asimismo, la política del Sistema de Administración de Riesgos-SAR, aprobada por el Consejo Directivo, recopila los roles y responsabilidades generales para el mismo.

Por otra parte, los manuales del Sistema, entre ellos, SARO, SARLAFT, SARM, SARL, SARC y Riesgo Salud, recopilan normas, políticas, procedimientos y otros elementos para la administración de cada uno de los subsistemas de riesgo que gestionamos, como una herramienta de consulta inmediata, en concordancia con los demás manuales de operación y funciones de la organización, impactando así la observancia adecuada de los controles establecidos para la protección y salvaguarda de los intereses organizacionales, por parte de todos los colaboradores.

En consecuencia, en el 2018 nuestros esfuerzos se focalizaron en:

**Riesgo Operativo:** acompañamos a los procesos en la revisión y actualización de 80 matrices de riesgo, así como en el registro de eventos y la implementación de acciones para mitigar el riesgo operativo. Fruto de ello, se están ejecutando 237 planes enfocados a reducir los riesgos críticos y altos, a niveles tolerables.

De igual manera, y gracias a la gestión realizada a lo largo del año, nuestro perfil de riesgo residual es moderado y se encuentra dentro de los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo Directivo.

MAPA DE RIESGO OPERATIVO DE COMPENSAR

Se están ejecutando **237** planes enfocados a reducir los riesgos críticos y altos, a niveles tolerables.

## Riesgo Financiero:

### Riesgo de Crédito

Se origina por pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras que adquieren con nuestra entidad afiliados o contrapartes.

Para mitigar dicho riesgo, Compensar cuenta con equipos especializados desde la gestión comercial, operativa y de recuperación de cartera. Además del seguimiento y monitoreo que se realiza desde el proceso de Riesgo Corporativo.

Durante el 2018, la cartera de crédito presentó un crecimiento del 9%. En lo referente al Índice de Cartera Vencida-ICV el consolidado fue de 3.05% a diciembre de 2018, aumentando 44 puntos básicos frente al cierre del año anterior.

### Riesgo de Crédito de Contraparte - Riesgo de Concentración de los Instrumentos Financieros

Realizamos seguimiento constante del grado de concentración del riesgo crediticio en el Portafolio de Inversiones bajo 5 dimensiones relevantes: por entidad, por calificación de riesgo, por emisión de deuda, por grupo económico y por sector.

Como resultado de dicha gestión, la adquisición de emisión de instrumentos de deuda se mantuvo en el límite permitido por nuestras políticas, con una participación del 10%, y en la diversificación por grupo económico, la concentración no superó el 20% del portafolio, sobre el porcentaje máximo definido (40%).

En cuanto a la participación por sector, el 92% del portafolio se encuentra en el mercado financiero colombiano, en emisores y emisiones de la Banca Comercial y fondos de inversión colectiva administrados por fiduciarias y comisionitas.

Realizamos seguimiento constante del grado de concentración del riesgo crediticio en el Portafolio de Inversiones bajo 5 dimensiones.

### Riesgo de Mercado

En 2018 el VAR (valor en riesgo), tuvo un promedio del 3.2%, ligeramente inferior al asumido en los dos años anteriores, fluctuando entre el 2.9% y el 3.6% del valor total del portafolio a precios de mercado. La variación más significativa estuvo ligada a dos factores: una mayor exposición al tipo de interés en tasa fija, aumentando su participación en el portafolio del 69% al 74%; y una mayor volatilidad en inversiones emitidas en IPC, con plazos de vencimiento más largos (duraciones entre 5.9 y 6.1 años), en especial las del sector público.

Fortalecimos los controles que garantizan el monitoreo al Front Office, brindando información relevante y precisa sobre la evolución del portafolio, medidas que junto al control de excesos de cupo redundan en la gestión del riesgo de mercado. Además, incorporamos el seguimiento de indicadores financieros de entidades bancarias y algunas variables macroeconómicas relevantes, teniendo en cuenta la importancia de algunas instituciones financieras que concentran alrededor del 65% del portafolio y la necesidad de monitorear el comportamiento de las inversiones y su rentabilidad respecto al entorno.

Así mismo, incluimos un control semestral a la evolución y comportamiento del perfil de riesgo de los emisores corporativos e implementamos análisis de: tendencias sectoriales, panorama de los fondos de deuda y de indicadores crediticios de las corporaciones.

### Riesgo de Liquidez

Fortalecimos la gestión del riesgo de liquidez ajustando los conceptos de flujo de caja, para robustecer su análisis y proyección. De igual forma, implementamos políticas con lineamientos de control y monitoreo, así como nuevas estrategias y metodologías con las mejores prácticas del sector financiero, para ajustar los parámetros utilizados en las simulaciones y análisis de escenarios de crisis que puedan afectar negativamente la evolución de la liquidez, lo cual ha sido relevante en la definición de planes de contingencia que permitan garantizar el fondeo y la operación.

Fortalecimos la gestión del riesgo de liquidez ajustando los conceptos de flujo de caja, para robustecer su análisis y proyección.

### Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Dando cumplimiento a la Circular 009 de 2016 de la Superintendencia de Salud, pusimos en marcha procesos para implementar buenas prácticas y fortalecer el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LA/FT, evitando de esta manera que la organización sea utilizada como instrumento para el desarrollo de este tipo de actividades ilícitas.

### Riesgo en Salud

El Modelo de Salud de Compensar está orientado a gestionar los riesgos en salud de la población afiliada a nuestra EPS, contribuyendo a prevenir, identificar e intervenir diferentes enfermedades.

En dicho sentido, a través de las cohortes, equipos élites para gestionar los riesgos priorizados, se monitorean los riesgos en salud de forma individual y colectiva, favoreciendo el direccionamiento estratégico de la atención. Adicionalmente, mediante el modelo de Redes Integradas se mejora la comunicación y articulación entre los equipos asistenciales de diferentes instituciones y niveles de complejidad, facilitando el acceso a la información clínica del paciente, lo cual impacta de manera directa en la gestión del riesgo y el control de las enfermedades.

### Riesgos de Gestión Ambiental

El enfoque de la gestión estuvo enmarcado en la sostenibilidad ambiental, a través de las siguientes acciones:

- Cumplimiento legal ambiental, identificando nuevos requisitos y definiendo programas orientados a la reducción de la contaminación generada por nuestros servicios, además de potencializar los impactos positivos.
- Definición de estrategias desde el Programa Corporativo "Con la Cabeza en la Tierra", orientadas a la implementación de actividades que trasciendan el cumplimiento normativo ambiental y que redunden en la disminución de los impactos desde un enfoque de precaución.

### Riesgo de Inocuidad en Alimentos

Durante el 2018 se adelantó la revisión total del sistema HACCP y fruto de este proceso fueron actualizados los riesgos establecidos en sus planes de acción, incluyendo el análisis de los riesgos y la determinación de controles en materias primas, entorno y servicios prestados por terceros, lo que ha permitido fortalecer el sistema de inocuidad de nuestra Planta de Procesamiento de Alimentos, logrando la recertificación por parte del INVIMA.

Mediante el modelo de Redes Integradas se mejora la comunicación y articulación entre los equipos asistenciales de diferentes instituciones y niveles de complejidad.

## Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo adoptó diferentes métodos para la identificación, evaluación, valoración, prevención y control de los peligros y riesgos, priorizando los siguientes programas:

- **Riesgo químico:** mediante la herramienta tecnológica "Soluquim" se identifican y mapean las sustancias controladas y cancerígenas que son utilizadas en cada uno de los procesos, definiendo los controles correspondientes para prevenir enfermedades laborales producto de la exposición a dichas sustancias.

- **Vigilancia osteomuscular:** prevención de riesgos biomecánicos, controlando la aparición de síntomas osteomusculares que desencadenen patologías musculotendionosas de origen común o laboral. El programa va dirigido principalmente a los procesos de Recreación, Educación y Deporte, Alojamiento, Alimentos, Salud Oral, Inmunización y Canales de Atención.

- **Riesgo psicosocial:** a través del módulo "Prevención de Estrés" fortalecimos en los colaboradores de los procesos críticos mapeados en el diagnóstico del 2017, habilidades asociadas a la identificación temprana de síntomas de estrés, entrenamiento en relajación con técnicas como el Mindfulness, promoción del apoyo social laboral e inteligencia emocional, entre otros.

## Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se lleva a cabo bajo estándares y buenas prácticas del mercado, teniendo como base la norma internacional ISO/IEC 27001:2013 que vela por el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

En este sentido, y teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, implementamos un programa con las siguientes acciones: definición y creación de procedimientos operativos, compromiso y cultura organizacional desde la Alta Dirección, formación y capacitación a colaboradores, comunicación externa al afiliado e inventario y registro de las bases de datos.

## Evaluación y resultados
(Gri 103-3)

Dentro de los seguimientos realizados por el equipo de Riesgo Corporativo a los procesos, se evalúa la gestión de riesgos contemplando los siguientes aspectos:

- Seguimiento de los riesgos que aplican en cada caso para el cumplimiento de la Planeación Estratégica.
- Avance en los planes de acción para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Indicadores de gestión y su comportamiento.
- Hallazgos generados desde Auditoría de Control Interno, Sistemas de Gestión y entes de control.
- Materialización de eventos de riesgo (se evalúa el impacto y en los casos en que aplique, los costos asociados).
- Mejoras o cambios operativos en los procesos.
- Proyectos en ejecución, con los riesgos y controles que estos generen para los procesos impactados.

Los resultados de la gestión del riesgo, fruto del trabajo conjunto entre los diferentes procesos, con el acompañamiento permanente de Riesgo Corporativo y el seguimiento y monitoreo por parte de la Alta Dirección, el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento y el Consejo Directivo, evidencian una evolución favorable en la detección y control de los diversos tipos de riesgo a los que está expuesta la Organización.

Los resultados de la gestión del riesgo, evidencian una evolución favorable en la detección y control de los diversos tipos de riesgo a los que está expuesta la Organización

# PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

(Gri 102-12)

## RED COLOMBIANA DEL PACTO GLOBAL

Continuamos haciendo parte del comité directivo local de la Red Colombia del Pacto Global y, en este contexto, el 3 y 4 de mayo acompañamos nuevamente la realización del Congreso de la Red de Pacto Global en Colombia "Economía y Sostenibilidad: La apuesta de la agenda 2030". El evento sirvió de escenario para el intercambio de experiencias, buenas prácticas y aprendizajes, así como para promover la generación de alianzas que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## RED COLOMBIANA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

Somos miembros fundadores de la Red Colombiana contra el Trabajo Infantil, creada en el 2015 con el fin de promover alianzas público-privadas para contribuir a la prevención y erradicación del trabajo infantil. En este contexto, en 2018 llevamos a cabo una serie de procesos formativos y deportivos con 80 niños y adolescentes cuya red familiar vive o trabaja alrededor de 5 plazas de mercado de Bogotá (Las Ferias, Kennedy, Restrepo, 7 de Agosto y 20 de Julio), quienes participaron en un campeonato de fútbol realizado del 12 de junio al 1 de septiembre en las instalaciones de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

## TRANSPARENCIA POR COLOMBIA:

Hacemos parte de la Junta Directiva de Transparencia por Colombia (capítulo nacional de Transparencia Internacional -TI), organización no gubernamental con presencia en más de 100 países del mundo, en los que lidera la lucha contra la corrupción.

## SEMANA POR LA PAZ

Nuevamente atendimos el llamado de Redepaz (Red Nacional de Iniciativas Ciudadanas por la Paz y contra la Guerra), y nos vinculamos a la Semana por la Paz, iniciativa que busca hacer visibles los esfuerzos de personas que trabajan por la construcción de la paz para dignificar la vida. La trigésima primera versión se desarrolló del 2 al 9 de septiembre bajo el lema "Sigamos coloreando la paz", y se convirtió en un encuentro multicolor con la vida y la esperanza a través de múltiples acciones en todos los rincones del país. En el marco de esta semana, llevamos a cabo una completa jornada de actividades, impactando a:

- 6.363 estudiantes de Jornada Escolar Complementaria (Bogotá, Soacha, La Palma, Yacopí y Caparrapí).
- 3.392 niños del programa de educación en primera infancia (Bogotá, Girardot, Mosquera, Chocontá, Villeta).
- 15 madres comunitarias en Villeta
- 296 estudiantes de Funza y Madrid
- 60 padres de familia en Bogotá

# AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

(GRI 102-13)

Hacemos parte de diferentes equipos interinstitucionales, relacionados con nuestra misión social y con las actividades que desarrollamos, entre ellos:

- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Conferencia Interamericana de Seguridad Social - CISS
- Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social - CODESS
- Asociación Internacional de la Seguridad Social - AISS
- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones - ACOLAP
- Asociación Internacional de Parques Temáticos y de Diversiones - IAAPA
- Foro de Presidentes
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC
- Corporación Reconciliación Colombia
- COTELCO Capítulo Tolima y Alto Magdalena
- Consejo Departamental de Política Social - CODEPS
- Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
- Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL

# CERTIFICACIONES

**(Sistema de Gestión de la Calidad)**
versión 9001:2015 para 10 de nuestros 12 ciclos o procesos.

**(Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)**
para Crédito y miplanilla.

**norma 1000-1 ed. 4 (Modelo de conciliación entre la vida laboral-personal y familiar de los colaboradores).**

**Registro Nacional de Turismo**
normas sectoriales de sostenibilidad turística para nuestra Agencia de Viajes (NTSTS 003) y para el ciclo de Eventos (NTS TS 006-1).

**NTS TS 002 (Sostenibilidad Turística) y Sello Ambiental Colombiano NTC 5133,**
para los hoteles Lagomar y Lagosol.

**HACCP**
para el Centro de Procesamiento de Alimentos.

# ÉTICA E INTEGRIDAD

(GRI 102-16)

Administramos de manera eficiente y transparente recursos públicos y privados, contribuyendo al bienestar de los trabajadores afiliados y sus familias, a la productividad empresarial y al desarrollo integral de las comunidades y del país.

Por lo anterior, contamos con un sólido gobierno corporativo que define de forma colegiada los lineamientos y políticas a seguir, además de promover el cumplimiento de la planeación y los objetivos estratégicos de la Organización, respondiendo con ello a las exigencias normativas, las necesidades de desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Compensación Familiar y los mecanismos y buenas prácticas del mundo empresarial.

En dicho sentido, a través del "Código de Conducta y Buen Gobierno", se describen los principios y valores éticos que contribuyen a la creación de una cultura corporativa con actuaciones transparentes y de servicio, fundamentadas además en los requisitos establecidos por entidades de control como la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Superintendencia Nacional de Salud y la Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual manera, este documento consolida los principios, procedimientos, mecanismos e instrumentos generales de dirección y control para asegurar las mejores prácticas y un adecuado Gobierno Corporativo, disminuyendo al máximo el riesgo de afectación por indebidas e inadecuadas prácticas administrativas, que vulneren o debiliten los derechos de los afiliados.

En consecuencia, cualquier persona natural o jurídica, al iniciar su vinculación con Compensar, debe ceñirse al estricto cumplimiento de la Ley, a las normas que rigen nuestra actividad, y por supuesto, a las políticas, principios y valores éticos dispuestos en dicho código.

Por otra parte, los miembros del Consejo Directivo, el Director, los Subdirectores, los Líderes y Gerentes, además de ejercer las funciones y responsabilidades que les atribuye la Ley, los Estatutos y sus políticas internas, con la finalidad de desarrollar el objeto social de la Caja de la manera más eficaz y eficiente posible; tienen responsabilidad directa por el cumplimiento de las prácticas de ética y buen gobierno corporativo.

## PROPÓSITO SUPERIOR

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:

"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*"

## 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 los servicios.
- **Compromiso:** nos involucramos con el logro de nuestros objetivos y retos organizacionales.

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Estructura de gobierno corporativo (GRI 102-18)

Alineado a nuestro modelo de gestión por procesos, tenemos definidos comités de gobierno, derivados del Comité Directivo, que les permiten a los diferentes equipos de trabajo hacer seguimiento y comunicar aspectos relacionados con la estrategia y políticas organizacionales.

## Funciones del Gobierno Corporativo (GRI 102-26)

### Asamblea General de Empleadores Afiliados:

Está conformada por la reunión de los empleadores afiliados habilitados por disposición legal, es el máximo ente de gobierno de la Corporación y entre sus principales funciones se encuentran: el estudio y aprobación de reformas a los Estatutos y la elección de la Revisoría Fiscal, así como de los integrantes del Consejo Directivo. Sus atribuciones se encuentran descritas en la Ley, los Estatutos y los reglamentos que rigen a la Corporación.

### Consejo Directivo:

Ejerce la suprema dirección administrativa y financiera de la Corporación, por ende, es responsable de adoptar las políticas definidas en dichos sentidos, teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y los entes de control, desempeñando todas las funciones que no le estén especialmente adscritas a la Asamblea General o al Director Administrativo, entre ellas: definir la orientación estratégica de la entidad y su cobertura geográfica, aprobar el presupuesto anual y aprobar el Código de Conducta y Buen Gobierno.

### Director Administrativo:

Ejerce todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo que le señale la Ley.

### 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.

### 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.

## Selección del Gobierno Corporativo (GRI102-24)

La designación y selección de los miembros del Consejo Directivo, máximo órgano de gobierno de la Corporación es de orden legal, razón por la cual la diversidad e independencia y los conocimientos y experiencia de sus miembros es un factor incluyente.

Para conformar el Consejo Directivo, cada cuatro años la Asamblea General de Afiliados, máximo ente de gobierno de la Corporación elige por votación a cinco (5) miembros principales y sus respectivos suplentes en representación de los empleadores; y el Ministerio del Trabajo designa cinco (5) miembros principales y sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores.

## Composición del gobierno corporativo
(GRI 102-22)

### Consejo Directivo

El Consejo Directivo para el periodo 2018-2022, quedó conformado de la siguiente manera:

### Representantes de los empresarios

| Principales | Suplentes |
|---|---|
| **Carlos Saavedra García**<br>Presidente Consejo Directivo<br>10 Audio SAS | **Liliana Arroyo Vargas**<br>Mypeople Consultores Organizacionales LTDA. |
| **José Francisco Guerrero González**<br>Grupo Guerrero | **Claudia Liliana Solano Roa**<br>Old Mutual Pensiones y Cesantías |
| **Álvaro José Rivera Hernández**<br>Districargo Operations S.A. Colombia | **María del Pilar Betancur**<br>CONTINENTAL BUS S.A |
| **Gabriel Ramiro Cruz Martínez**<br>Empresa de Servicios Temporales Su Temporal S.A. | **Rubén Darío López Correa**<br>Servicios y Mano de Obra Suplementaria Servimos LTDA. |
| **Álvaro Antonio Rozo Palou**<br>R & I Seguros Ltda. | **María Claudia Cuevas Martínez**<br>Fasecolda |

## Representantes de los Trabajadores

| Principales | Suplentes |
|---|---|
| **María Doris González**<br>Vicepresidenta Consejo Directivo<br>E.S.E. Hospital San Cristóbal - CUT | **Flor Nohelia Ortiz Baquero**<br>Hospital Simón Bolívar<br>Representante Sindical - CUT |
| **Fabián Oneiver Contreras Lemus**<br>Seguros Comerciales Bolívar S.A.S. | **Wilson Correa Galindo**<br>Chartis Seguros Colombia |
| **Jorge Adonai Espinosa Pérez**<br>Groupe Seb Colombia S.A.<br>Representante Sindical - CGT | **Nelson Fernando López Mora**<br>Corabastos<br>Representante Sindical - CGT |
| **Alberto Alfredo Castillo Fandiño**<br>Ajecolombia S.A.<br>Representante Sindical - CGT | **Melva Rincón Suárez**<br>Fondo Educativo Regional de Bogotá<br>Representante Sindical - CUT |
| **Miguel Enrique Morantes Sabogal**<br>Instituto de Desarrollo Urbano I.D.U<br>Representante Sindical - CTC | **Mario Alexánder Sánchez Torres**<br>Banco GNB SUDAMERIS S.A.<br>Representante Sindical - CTC |

## Revisor Fiscal

| Principal | Suplente |
|---|---|
| **Álvaro Mauricio Coral Rincón**<br>Ernst & Young Audit Ltda. | **Henry Édisson Cruz Hernández**<br>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 6 suplentes

**Hombres:** 9 miembros principales y 4 suplentes

7 miembros entre **39 y 50 años**

13 miembros **mayores de 51 años**

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

**Néstor Ricardo Rodríguez Ardila**
Director

**Marta Giraldo de Trujillo**
Subdirectora de Salud

**Margarita Áñez Sampedro**
Subdirectora Operativa

**Nubia Gregoria Espinosa**
Subdirectora Administrativa y Financiera

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

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

## Conflictos de interés
(GRI 102-25)

Los conflictos de interés se gestionan y controlan conforme a lo señalado por el Código de Conducta y Buen Gobierno aprobado debidamente por el Consejo Directivo, el proceso a seguir para la revelación y resolución de conflictos de interés es:

Los grupos revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos.

Cuando una persona que haga parte de nuestros stake holders se encuentre incursa en cualquiera de los presupuestos conflictos de interés contemplados en el Código de Conducta y Buen Gobierno, deberá realizar la consulta correspondiente con el Oficial de Ética, quien evaluará y definirá el manejo del caso o cuando sea necesario, lo escalará al Comité de Conducta y Buen Gobierno para tomar la decisión correspondiente.

## Determinación de remuneración para participantes del Gobierno Organizacional
(GRI102-36)

- La remuneración para los integrantes del Consejo Directivo es definida y aprobada por la Asamblea General de Empleadores Afiliados.
- La remuneración del Director Administrativo y Subdirectores, es definida por la Administración siguiendo el mismo proceso que se realiza para cualquier otro cargo dentro de la Organización:

**Descriptivo del cargo**
Se especifican los requisitos, funciones y responsabilidades del cargo.

**Valoración del cargo**
Se determina el puntaje y criticidad del cargo de acuerdo al modelo Human Capital

**Definición y asiganción de salario**

**Aprobación por parte del superior inmediato**

Los conflictos de interés se gestionan y controlan conforme a lo señalado por el Código de Conducta y Buen Gobierno

# GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44

Como parte integral de la planeación estratégica de Compensar 2017-2021, dentro del eje de competitividad y su objetivo "fortalecer la reputación corporativa", durante el 2018 concluimos el proceso de revisión y actualización de los grupos de interés mencionado en el informe de Gestión y Sostenibilidad del año anterior.

Este análisis que inició en 2017 bajo una juiciosa metodología con el acompañamiento de la firma consultora Speak y la participación de la alta dirección, líderes, gerentes y representantes de los diferentes ciclos de negocio y procesos, permitió definir además los valores reputacionales asociados a cada grupo y medir su percepción a través de la empresa de investigación Synapsis, aplicando más de 4.500 encuestas a personas de las diferentes audiencias internas y externas que tienen interrelación directa con nuestra oferta de valor, y de quienes es fundamental conocer su opinión, experiencias y expectativas.

## GRUPOS DE INTERÉS

Los resultados obtenidos, sumados a la información que se obtiene de manera permanente a través de las diversas mediciones y sondeos de satisfacción que realizan las áreas de Mercadeo y Experiencia de Cliente, sirvieron como insumo para construir en 2018 los planes de acción que se encuentran en curso y que continúan fortaleciéndose, teniendo en cuenta aspectos tales como:

- Entorno cambiante
- Públicos cada vez más específicos y complejos
- Ampliación de las redes con las que interactúa la Organización.
- Necesidad de profundizar en el conocimiento y expectativas de los grupos de interés.

## GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés fueron validados y aprobados por el Consejo Directivo, lo que dio lugar a su oficialización e integración con el Sistema de Gestión de Calidad y planeación estratégica. De este modo, nuestro actual mapa de grupos de interés está conformado por 8 grupos y sus respectivos subgrupos, así:

Nuestro

# INFORME.

2018

Informe
DE GESTIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

## Bienestar en evolución

# AFILIACIÓN CORPORATIVA.

## Bienestar en evolución

es además de promover la afiliación de las empresas y sus empleados a la Caja de Compensación conforme lo define la ley, preocuparnos por incentivar continuamente la vinculación de poblaciones priorizadas, como los trabajadores de servicio doméstico y sus familias, generando beneficios especiales pensados en sus necesidades, que les permiten acceder a servicios de bienestar integral del más alto nivel.

## AFILIACIÓN CORPORATIVA

Afiliación Corporativa es la puerta de entrada al bienestar para empresas, trabajadores y familias, que confían en nosotros como sus aliados en el propósito de mejorar su calidad de vida, a través de una amplia oferta de servicios, favoreciendo además la productividad empresarial y la construcción de tejido social.

### PARTICIPACIÓN NACIONAL DE LAS 5 CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR MÁS GRANDES DEL PAÍS:

## AFILIACIÓN CORPORATIVA

Total empresas afiliadas a diciembre de 2018

**92.704** Crecimiento: **7%**

Total población afiliada a diciembre de 2018

**2.781.025**

Crecimiento: **4.2%**

| | Crecimiento | | |
|---|---|---|---|
| **1.184.900** Trabajadores dependientes | **7%** | **443** madres comunitarias | **23.792** trabajadores de servicio doméstico Crecimiento: **10.4%** |
| **64.522** Trabajadores independientes | **2.4%** | | |
| **29.298** Pensionados | **4.6%** | | |
| **1.502.305** Beneficiarios de los trabajadores afiliados | **2.2%** | **369.658** cónyuges | **1.132.647** personas a cargo |

**87%** De nuestros afiliados son categoría A y B. Es decir, familias con ingresos hasta 4 SMMLV.

Llegamos a más de **4.500.000** personas entre afiliados y otras poblaciones a quienes beneficiamos con nuestro impacto social.

# Frente de BIENESTAR.

## Bienestar en evolución

2018

Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

# SUBSIDIO.

## Bienestar en evolución

es además de entregar a los afiliados de menores ingresos, diversas modalidades de subsidio que alivianan sus cargas económicas, interesarnos por diseñar estrategias para que puedan aprovechar al máximo dichos recursos, mediante alternativas como la redención del Subsidio Monetario en servicios de recreación, educación y deporte con una tarifa especial de tan solo **$31.400.**

## SUBSIDIO

Redistribuimos los aportes que los empleadores realizan al Sistema de Compensación Familiar entre los trabajadores de medianos y bajos ingresos, por medio de la asignación de subsidios de: vivienda, monetario, educativo, al desempleo y amparo de vida, ofreciéndoles la posibilidad de acceder a más y mejores oportunidades de bienestar y progreso.

**TOTAL SUBSIDIOS:**
**7.734.260**

Monto entregado:
cerca de **$708.000** millones

Personas beneficiadas:
**1.376.315**
crecimiento: **14%**

### Resultados por tipo de subsidio:

**SUBSIDIO DE VIVIENDA**
cerca de
**$399.000** millones
crecimiento **59%**
**18.974**
cuotas entregadas a
**igual número de familias**

**SUBSIDIO MONETARIO**
cerca de
**$229.000** millones
crecimiento **9%**
**7.314.763**
cuotas entregadas a
**965.329**
**beneficiarios**

**SUBSIDIO EDUCATIVO**
cerca de
**$18.500** millones
crecimiento **9%**
**377.510**
cuotas entregadas a
**368.965**
**beneficiarios**

**SUBSIDIO DE DESEMPLEO**
cerca de
**$61.000** millones
crecimiento **5%**
**22.832**
cuotas entregadas a
**igual número de beneficiarios**

**AMPARO DE VIDA**
cerca de
**$1.270** millones
crecimiento **34%**
**181**
cuotas entregadas a
**215 familias**

## Otros logros significativos:

- Más de 48.000 personas aprovecharon los beneficios de la campaña "Dale valor", que ofrece la posibilidad de acceder a servicios de recreación, educación y deporte por una tarifa especial de solo $31.400 (valor correspondiente a una cuota de Subsidio Monetario). Este programa cerró el año con compras superiores a los $1.500 millones.

- 18.734 personas visitaron la tercera versión de la Feria Escolar, lo que equivale a un aumento del 31% con respecto al año anterior, y disfrutaron de una amplia oferta de productos de alta calidad y bajo costo, gracias a las alianzas con proveedores del sector de San Victorino en Bogotá y almacenes de cadena. Además, registramos ventas por más de $433 millones, superando la meta de $312 millones.

- En el marco del programa Proyectos Integrales, asignamos 1.030 subsidios de vivienda por más de $21.234 millones, para proyectos en regiones del país diferentes a Bogotá, contribuyendo a la disminución del déficit habitacional.

- Aumentamos en un 8% el número de trabajadores de servicio doméstico que acreditan derecho para el pago del subsidio, cerrando el año con 14.609.

- Renovamos el convenio suscrito con la Caja de Compensación Familiar de Sucre, Comfasucre, para la liquidación de la cuota monetaria, evidenciando la eficiencia de nuestro modelo operacional de validación de requisitos y otorgamiento de dichos recursos.

# VIVIENDA.

## Bienestar en evolución

es ir más allá de la construcción de una vivienda digna para nuestros usuarios y ofrecerles un acompañamiento integral que incluye también la postulación al subsidio, el crédito y el ahorro programado, además de fortalecer el liderazgo, la autonomía y la convivencia ciudadana a través del programa Desarrollo Social Comunitario.

## UBICACIÓN PROYECTOS DE VIVIENDA

Cerca de **36.500** soluciones habitacionales en Bogotá y Cundinamarca

Seguros de que una vivienda digna es la base sólida para la transformación social, acompañamos integralmente a nuestros afiliados y usuarios en todo el proceso de solicitud del crédito, el ahorro programado y la selección de un proyecto de vivienda acorde a sus necesidades, sentando así los cimientos para edificar una sociedad que le abra las puertas al progreso.

Construimos

**2.056**

unidades de vivienda en los proyectos Arboleda de Chicalá (Silvania), Torres de San Pedro (Ubaté), Senderos de las Acacias (Girardot) y Hogares Soacha (Soacha).

Más de

**3.500**

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

Entregamos

**1.735**

soluciones de vivienda.

Alrededor de

**1.500**

personas se beneficiaron con descuentos para la compra de vivienda de mayor rango, gracias a nuestras alianzas estratégicas con más de **30** constructoras, lo que representó más de

**$2.000**

millones en descuentos para nuestros afiliados.

## ASESORÍA INTEGRAL DE VIVIENDA

Brindamos a nuestros afiliados un acompañamiento personalizado paso a paso durante el proceso de adquisición de su inmueble, además de herramientas para hacer factible el cierre financiero, facilitando de esta manera su acceso a una vivienda digna.

Este programa también está dirigido al segmento corporativo y llega a la población objeto a través de charlas en las instalaciones de las empresas afiliadas, ahorrándoles tiempo y dinero a los trabajadores por medio de la integración de 4 componentes:

### Proyectos de vivienda

Contamos con un amplio portafolio de proyectos de interés social y mayor rango, propios y en convenio con constructoras aliadas, en Bogotá y Cundinamarca.

### Subsidio de Vivienda

En cumplimiento de la normatividad, entregamos un aporte en dinero para beneficiar a los afiliados con ingresos familiares iguales o menores a 4 salarios mínimos.

### Crédito Hipotecario

Ofrecemos crédito hipotecario con una atractiva tasa de interés, sistema de amortización, cuota fija en pesos, plazo de financiación hasta de 15 años y descuento por nómina. Además, contamos con otras alternativas bancarias en convenio.

### Ahorro Programado

Diseñamos un modelo de ahorro programado, de acuerdo con la capacidad de endeudamiento de cada afiliado, a través de nuestra Cooperativa Unimos.

En el marco de este programa, en el 2018:

Cerca de
**1300**
familias iniciaron
su ahorro programado.

Alrededor de
**19.000** familias
accedieron al subsidio de vivienda que les fue adjudicado, por un total de
**$398.600** millones.

Más de
**5.600** familias
se beneficiaron a través de subsidios de vivienda por un total de
**$ 92.000** millones.

Cerca de
**450** personas
recibieron la aprobación de su crédito hipotecario, por más de
**$23.000** millones.

## DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO

Abrimos las puertas a la construcción de comunidad mediante el Programa Desarrollo Social Comunitario, el cual adelantamos hace más de 5 años en los sectores en los que están ubicados nuestros proyectos de vivienda. A través de esta iniciativa, que trasciende la entrega del inmueble y las exigencias legales, involucramos a las familias propietarias, residentes y comunidad aledaña con el fin de promover la formación de redes que faciliten la sana convivencia, el aprovechamiento de espacios comunes, el empoderamiento y la autogestión, entre otros aspectos.

Este programa cerró el año con los siguientes resultados:

- Cerca de 27.000 personas hicieron parte de las actividades de desarrollo social comunitario, orientadas a mejorar la calidad de vida de sus comunidades a través de la educación ciudadana y convivencia, emprendimiento, actividades culturales, deportivas y recreativas.
- Logramos articular la gestión de 53 instituciones públicas, privadas y ONG's que operan en los territorios en los que están ubicados nuestros proyectos, uniendo esfuerzos en torno a objetivos comunes.
- Dimos continuidad al proceso de fortalecimiento del liderazgo comunitario en Hogares Soacha, promoviendo el empoderamiento y la apropiación para la construcción de comunidades sostenibles, impactando 27.500 personas.
- Iniciamos un proceso de formación y consolidación de liderazgo comunitario con 18 personas, en búsqueda de la generación de emprendimientos sociales de impacto, beneficio y autogestión, en el ámbito rural.
- Avanzamos en el desarrollo del programa de habitabilidad, que además del mejoramiento físico de las viviendas, busca el fortalecimiento de competencias familiares para la transformación y apropiación de su entorno.
- Impactamos cerca de 800 adultos mayores por medio de procesos recreo-deportivos y culturales, generando espacios de esparcimiento e integración entre habitantes y residentes de nuestros proyectos de vivienda.

Visibilizamos el rol del adulto mayor como integrante activo de la familia y aportante en los procesos de transformación social,

## A LA OBRA:
## PROGRAMA DE MEJORAMIENTO HABITACIONAL

Más de 740 familias se beneficiaron a través del programa "A la obra", una solución de mejoramiento habitacional para los trabajadores afiliados de menores ingresos que compraron vivienda de interés social con el subsidio de Compensar y aún no habían podido costear los acabados básicos de las zonas comunes de sus inmuebles, entre ellas paredes, pisos, baños y cocina.

El programa contempla un aporte gratuito en materiales y mano de obra calificada para adecuar las viviendas, así como un acompañamiento técnico y social antes, durante y después del proceso, además de formación y capacitación a las familias, para la construcción y desarrollo de una comunidad más próspera y feliz.

El programa contempla un aporte gratuito en materiales y mano de obra calificada para adecuar las viviendas

## VIVIENDA DIGNA CADA VEZ MÁS CERCA

Con el fin de mejorar la experiencia en la compra de vivienda y facilitar su acceso con beneficios exclusivos, a lo largo del año llevamos a cabo nuestra habitual Feria de Vivienda, dos versiones del Outlet Virtual de Vivienda y la Viviendatón Compensar, alternativas a través de las cuales los usuarios tuvieron la posibilidad de acceder desde un solo lugar, a toda nuestra oferta de vivienda: casas y apartamentos propios o en convenio, postulación y radicación del subsidio, y diferentes opciones de ahorro y crédito que les ayudarán a avanzar en el propósito de abrir las puertas de su casa propia.

Diferentes opciones de ahorro y crédito que les ayudarán a avanzar en el propósito de abrir las puertas de su casa propia.

## FERIA DE VIVIENDA

**19.100** asistentes

**797** créditos pre aprobados por valor de **$28.722** millones

**217** cuentas de ahorro programado abiertas a través de la Cooperativa Unimos.

**28** unidades de proyectos propios vendidas por un total de **$2.752** millones

**34** expositores comercializaron sus proyectos de vivienda y tuvieron ventas por alrededor de **$12.570** millones

## OUTLET VIRTUAL DE VIVIENDA EN SUS DOS VERSIONES)

**52.244**
personas atendidas

**6.183**
interesados en nuestros proyectos (propios y en convenio)

**23**
unidades de vivienda vendidas por más de **$2.150** millones

**17**
créditos hipotecarios adjudicados por cerca de cerca de **$940** millones

## VIVIENDATÓN

**560**
personas atendidas

**21**
interesados en nuestros proyectos (propios y en convenio)

**21**
unidades de vivienda vendidas por más de **$1.760** millones

**10**
créditos hipotecarios adjudicados por cerca de cerca de **$460** millones

# CONCURSO INTERNACIONAL DE ARQUITECTURA PARA LA INNOVACIÓN DE VIVIENDA COLECTIVA

El propósito de contribuir a edificar los sueños de nuestros afiliados nos reta a ser cada vez más innovadores, por eso, lanzamos el primer concurso internacional de arquitectura colectiva, para la construcción de 978 viviendas VIS y no VIS en el occidente de Bogotá, un proyecto con diversos servicios complementarios, espacios comunales, productivos e institucionales.

La iniciativa, que busca la generación de nuevas ideas de arquitectura para elevar la calidad de la vivienda colectiva, romper paradigmas sobre la construcción de vivienda de interés social y proponer parámetros que contribuyan a mejorar las condiciones actuales del mercado, fusiona tres visiones complementarias: la academia a través del Observatorio de vivienda de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad de Los Andes; la experiencia de la constructora Ingeurbe en el desarrollo de proyectos de alto nivel arquitectónico y técnico, con un manejo eficiente de los recursos disponibles; y la amplia experiencia de Compensar en vivienda de interés social y construcción de comunidad .

**Jurados del concurso.** De izquierda a derecha: Roberto Camacho, Lorenzo Castro y Georg W. Reinberg.

## Otros logros significativos:

- En octubre, realizamos el lanzamiento del proyecto Altamorada en Tocancipá. 576 unidades de Vivienda de Interés Social – VIS, distribuidas en un conjunto de 6 torres, además, áreas para el disfrute colectivo como zona BBQ, cancha de fútbol cinco y parque bio-saludable, entre otros. El proyecto tuvo tanta acogida que en solo tres meses vendimos 160 apartamentos.

- Registramos importantes avances en el cumplimiento constructivo, financiero, comercial y de trámites del proyecto de vivienda Reserva de San David, en Usme, superando las metas establecidas, lo que impacta positivamente la proyección del 2019, es decir, cumpliremos las fechas de entrega y liquidaremos el proyecto por lo menos 1 año antes de lo inicialmente planeado.

- Ampliamos las zonas verdes y equipamientos de nuestros proyectos, articulados con las necesidades de los entornos que intervenimos.

- Dimos inicio al programa de habitabilidad, que busca el desarrollo de capacidades para la autogestión de reparaciones locativas, con la participación de 13 familias en talleres de elaboración de mobiliario para mejorar el almacenamiento de alimentos u otros usos en sus viviendas.

- Reutilizamos 43.218 $m^3$ de residuos de construcción y demolición generados en el proyecto Reserva de San David. Es decir, se reutilizaron 15.631 $m^3$ por encima de la meta, fijada en 27.587 $m^3$ por la entidad ambiental.

- Articulamos esfuerzos con el Distrito para destinar a la atención del adulto mayor un área de equipamiento de la zona de influencia del proyecto Reserva de San David, en la localidad de Usme.

Realizamos el lanzamiento del proyecto Altamorada en Tocancipá

# RECREACIÓN, EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA.

## Bienestar en evolución

es concebir la recreación, la educación, la cultura y el deporte como una poderosa herramienta de transformación social, que además de contribuir a fomentar la salud y la calidad de vida de las personas, promueve la sana convivencia, el aprovechamiento del tiempo libre y los valores ciudadanos.

## RECREACIÓN, EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA

Nos reinventamos constantemente para encontrar más y mejores formas de entregar bienestar a las familias colombianas, ofreciéndoles soluciones integrales en materia de recreación, educación, cultura y deporte, haciendo más prácticas y funcionales sus experiencias de servicio y acompañándolos en cada una de las etapas de su vida, contribuyendo a transformar sus realidades, favoreciendo su desarrollo, el sano esparcimiento, el aprovechamiento del tiempo libre, la convivencia, la salud y el bienestar integral.

**Total usos**
**6.635.641**
crecimiento 17%

**Total personas atendidas**
**3.769.004**
crecimiento 25%

## Deporte

**4.846.120** usos
crecimiento 11%

**2.077.968** personas
crecimiento 11%

| | USOS | PERSONAS |
|---|---|---|
| ACONDICIONAMIENTO FÍSICO | 923.062 | 293.475 |
| TERRESTRES | 1.754.316 | 1.014.388 |
| ACUÁTICOS | 1.693.961 | 626.538 |
| MOTRICIDAD | 474.781 | 143.567 |

## Recreación y cultura

**1.482.800** usos
crecimiento 38%

**1.397.827** personas
crecimiento 48.5%

| | USOS | PERSONAS |
|---|---|---|
| ACTIVIDADES RECREATIVAS | 1.114.489 | 1.078.122 |
| BIBLIOTECA | 291.344 | 289.389 |
| CULTURA | 14.166 | 14.166 |
| PERSONA MAYOR | 62.801 | 16.150 |

## Educación

**306.721** usos
crecimiento 25%

**293.209** personas
crecimiento 36%

| | USOS | PERSONAS |
|---|---|---|
| DESARROLLO INTEGRAL | 279.673 | 266.161 |
| FONDOS DE LEY 633 | 26.750 | 26.750 |
| LEY 115 | 298 | 298 |

## Otros logros:

- Registramos 324.520 personas nuevas que tomaron servicios de Recreación, Educación, Deporte y Cultura, lo que representa un crecimiento del 20%.

- Fortalecimos nuestro modelo de trabajo en redes para ofrecerles cada vez más alternativas a nuestros afiliados, estableciendo convenios con los siguientes aliados:

  - ✓ SMART FIT: en tan solo 6 meses, más de 28.000 personas se beneficiaron a través de la alianza suscrita con una de las cadenas de gimnasios más importantes del país, ampliando nuestra penetración y focalización de servicios a tarifas preferenciales.

  - ✓ FITPAL: por medio de esta plataforma digital ponemos a disposición una amplia oferta de servicios en la línea de deportes, entre ellos, alquiler de escenarios, gimnasio, prácticas libres de yoga, baile y clases grupales. En los primeros 8 meses de operación registramos más de 800 usos bajo esta modalidad.

  - ✓ ASW – American School Way: cerca de 4.000 afiliados y sus familias se han beneficiado con descuentos especiales hasta del 24% para aprender inglés.

- Renovamos las certificaciones y registros de parques y sanitarios para el funcionamiento de 14 sedes en Bogotá, Soacha, Chía y Cajicá, lo que impacta la seguridad y eficiencia de la operación diaria, además de favorecer la capacidad de predicción para disminuir la materialización de riesgos.

- Brindamos capacitación en competencias laborales a 2.675 usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y Emprendimiento de Cajicá y a 4.224 de la sede de Girardot, para un total de 6.899 personas atendidas. De igual manera, extendimos la oferta de nuestra Escuela de Capacitación a las empresas registradas en la Agencia.

- Con el objetivo de beneficiar cada vez a más afiliados y optimizar al máximo el uso de nuestras sedes y programas, implementamos diversas acciones para promover horarios y sedes de baja demanda, generando tarifas preferenciales con foco en afiliados de categorías A y B, quienes representaron el 50% de la población atendida en el 2018.

- Mejoramos la experiencia del cliente interno y externo por medio de la modernización tecnológica de la plataforma "Hércules", proceso que trajo entre otras, las siguientes mejoras: posibilidad de acceder a información en tiempo real sobre el estado de los cursos y servicios que se ofertan y ejecutan; programación de los recursos mejorando la eficiencia operacional de los servicios; centralización y mayor confidencialidad de los datos de los usuarios que toman los servicios, incluidos los registros y avances en el plan pedagógico o de entrenamiento; agilidad en la compra y tiempos de venta de los servicios; certificación on line de los cursos o actividades tomadas; acceso a la información en línea de eventos, torneos o festivales en operación; disminución en los tiempos para la generación de novedades del personal, incluida la nómina; y conciencia ambiental con la disminución del uso de papel en la gestión administrativa o formativa, según el caso.

- Con el interés de mantenernos a la vanguardia del mercado y prestar cada vez un mejor servicio, estrechamos nuestra relación con la Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones – ACOLAP y su homólogo a nivel internacional (IAAPA), para el intercambio y actualización permanente de conocimiento, a través de la participación de nuestros colaboradores en 10 webinar durante el año, lo cual se traduce en el fortalecimiento de los estándares requeridos para garantizar la seguridad de los usuarios que acceden a nuestras instalaciones recreodeportivas.

- Nuestra trayectoria de más de 18 años en la operación de Jardines Sociales y Municipales, nos ha posicionado a nivel nacional como un referente en materia de educación. Muestra de ello es la invitación que nos hizo el Ministerio de Educación Nacional para compartir nuestra experiencia pedagógica en la Atención Integral a la Niñez a la Comisión de Primera Infancia de República Dominicana. Asimismo, socializamos las buenas prácticas en esta materia con entidades regionales de Primera Infancia del país.

## CENTROS DE BIENESTAR INTEGRAL - CBI

Continuamos fortaleciendo el modelo de Centros de Bienestar Integral como una estrategia efectiva para impactar a más personas, llevando los servicios muy cerca de donde viven o trabajan nuestros afiliados y poniendo a su disposición una oferta cada vez más acorde con sus características, intereses y necesidades particulares.

A lo largo del año se registraron **198.208 usos** en nuestros 8 CBI, lo que representa un **crecimiento del 30%:**

| CBI | TOTAL USOS | USOS AFILIADOS CATEGORÍAS A Y B |
|---|---|---|
| Autopista Sur | 56.622 | 48.916 · 86% |
| Fundación Niño Jesús | 27.191 | 18.874 · 69% |
| Chía | 20.140 | 14.383 · 71% |
| Suba Cra. 90 | 11.065 | 8.822 · 80% |
| Cedritos (nuevo) | 32.321 | 19.960 · 62% |
| Américas (nuevo) | 18.965 | 14.492 · 76% |
| Soacha (nuevo) | 21.175 | 20.714 · 98% |
| Zona Franca (nuevo) | 10.729 | 8.953 · 83% |
| TOTAL | 198.208 | 155.114 · 78% |

Dentro de la gestión desarrollada en el 2018 se destaca:

## CBI SOACHA

- Abrió sus puertas en marzo.
- En promedio presta más de 1.300 servicios mensuales.
- Opera en la misma sede de nuestro Centro de Desarrollo Infantil de Soacha, aprovechando al máximo este espacio en beneficio de la población del sector.
- En agosto pusimos al servicio de la comunidad una cancha de fútbol sintética al costado del CBI, para el disfrute de las escuelas deportivas y el desarrollo de prácticas libres con un fuerte sello de formación en valores, afianzando el compañerismo y la unidad familiar. De igual forma, este espacio recibe a las escuelas deportivas comunitarias que cuentan con el acompañamiento de la Caja.

## CBI CHÍA

- Registramos un incremento significativo en la oferta y demanda de clases grupales, principalmente en la franja horaria de la tarde.
- El Programa de Adulto Mayor se amplió a la franja horaria de la tarde.
- Respondiendo a las sugerencias de los usuarios, incluimos karate dentro de la programación de actividades.

## CBI SUBA CARRERA 90

- Hubo un aumento importante en la oferta y demanda de cursos de desempeño escolar y formación musical.
- Ampliamos la oferta de cursos de educación, operando los días lunes.

## CBI AUTOPISTA SUR

- Pusimos en marcha un piloto del "Modelo de Bienestar Integral" en el marco del programa Soluciones Integrales de Compensar, promoviendo la alineación de los frentes de Salud y Bienestar, en aras de contribuir a mejorar la calidad de vida de los afiliados de nuestra EPS, a través de servicios de Recreación, Educación y Deporte.
- Ampliamos la oferta en cursos de fútbol y patinaje.
- Abrimos el gimnasio, con una muy buena acogida por parte de los usuarios.

## CBI ZONA FRANCA

- Su apertura se realizó en mayo.
- Está ubicado dentro del complejo de la Zona Franca de Bogotá.
- Las cerca de 30.000 personas que allí laboran tienen la posibilidad de acceder a nuestros servicios con tarifas diferenciales, optimizando espacios del parque industrial e impactando la calidad de vida de los trabajadores.

## CBI CEDRITOS
## CBI AMÉRICAS

- Estos dos CBI operan en convenio con nuestro aliado Passus. En 2018 ampliamos nuestra cobertura ofreciendo entre semana servicios como: baile, ballet, clases grupales en agua y salón, ambientación, acua-actividad, prácticas libres de motricidad y cursos de estimulación musical y refuerzo de inglés.
- Impactamos a la población mayor con el programa “Dinamiza tu mente”.

## CBI FUNDACIÓN NIÑO JESÚS

- Incrementamos la oferta de cursos de manualidades e incluimos seminarios y prácticas libres.
- Aumentamos la oferta de cursos de educación habilitando el servicio los lunes.

# DEPORTE.

## Bienestar en evolución

es además de incentivar la práctica del deporte en nuestros afiliados y sus familias, para mejorar su calidad de vida, comprometernos con la promoción de valores, a través de un proceso formativo consciente que integramos a nuestros diferentes programas, fortaleciendo la autoconfianza, el trabajo en equipo, la disciplina y la resiliencia, entre otros aspectos claves en el desarrollo integral del ser humano.

Mediante la práctica deportiva, el baile, el juego y la actividad física, con una fuerte filosofía de formación en valores, promovemos el desarrollo de ciudadanos activos, autónomos, sanos y felices. De igual manera, por medio de equipos de alto rendimiento de tenis de campo, natación, patinaje, fútbol y baloncesto impulsamos el talento deportivo de nuestros campeones.

**Total usos**
**4.846.120**
crecimiento **11%**

**Personas atendidas**
**2.077.968**
crecimiento **11%**

## Deportes

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| EN SEDES COMPENSAR | ACONDICIONAMIENTO FÍSICO | 923.062 USOS | 293.475 PERSONAS | 48% CRECIMIENTO EN PERSONAS |
| 4.616.257 USOS | TERRESTRES | 1.754.316 USOS | 1.014.388 PERSONAS | 3% CRECIMIENTO EN PERSONAS |
| 1.947.131 PERSONAS | ACUÁTICOS | 1.693.961 USOS | 626.538 PERSONAS | 11% CRECIMIENTO EN PERSONAS |
| FUERA DE LAS SEDES | MOTRICIDAD | 474.781 USOS | 143.567 PERSONAS | 21% CRECIMIENTO EN PERSONAS |
| 229.863 USOS | | | | |
| 130.837 PERSONAS | | | | |

**1.014.388** personas participaron en Deportes Terrestres
(prácticas libres, escuelas, torneos y alto rendimiento)

crecimiento **3%**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bolos | 346.246 | Artes marciales | 11.606 |
| Tenis de campo | 201.419 | Baloncesto | 11.570 |
| Fútbol | 193.363 | Voleibol | 8.606 |
| Torneos y competencias | 183.771 | Alquiler de escenarios | 4.689 |
| Patinaje | 16.949 | Pádel | 2.858 |
| Squash | 15.641 | Futsal | 2.601 |
| Tenis de mesa | 14.053 | Voleyplaya | 1.016 |

## Otros logros:

- Como parte del programa de Soluciones Integrales y a través de la línea de motricidad en deportes, llevamos a cabo 3 campamentos diseñados especialmente para niños de la zona rural de los municipios de La Palma, Yacopí y Caparrapí, bajo magdalena, una zona históricamente afectada por la violencia. Durante 3 días, 500 pequeños, quienes en su mayoría nunca habían salido de sus regiones, disfrutaron de una amplia variedad de actividades recreo-deportivas. Por otro lado, llevamos a cabo Festivales Deportivos con 3.924 niños de los Jardines Sociales que administramos, quienes durante una semana visitaron las instalaciones de nuestro Centro Urbano de Recreación. De igual forma, extendimos la actividad a 7.640 niños de la Jornada Escolar Complementaria y 400 del programa Soñadores, que desarrollamos dentro del convenio con el ICBF de Soacha.

- Desde Acondicionamiento Físico, en articulación con el frente de Salud, desarrollamos un programa para mejorar la calidad de vida de un grupo de 140 pacientes clasificados bajo algunas patologías críticas, todos, usuarios de nuestra sede de la Calle 145 con autopista.

- Nuestro equipo de alto rendimiento de natación, conformado por 152 deportistas distribuidos en las categorías infantil, prejuvenil, juvenil y mayores, se destacó como el mejor club deportivo en esta modalidad en la capital, ganando cada uno de los torneos distritales del calendario oficial de la Liga de Natación de Bogotá. Además, las categorías inferiores (infantil y prejuvenil) ocuparon el primer puesto en el Torneo Nacional Interclubes, al cual asisten todos los equipos de alto rendimiento del país avalados por la Federación Colombia de Natación FECNA. Asimismo, quedamos subcampeones en la categoría juvenil y mayores del mismo torneo, que tuvo lugar en Villavicencio.

- Más de 2.000 personas participaron en los "Festivales Deportivos", desarrollados con el fin de que los participantes de nuestros diferentes programas pongan en práctica las habilidades y capacidades adquiridas en sus respectivos niveles, además de incentivar la sana competencia, los lazos familiares, sociales y el crecimiento de las distintas dimensiones del ser.

- Por primera vez, el equipo de alto rendimiento de patinaje participó en un festival distrital, en esta oportunidad, organizado por la Liga de Patinaje de Bogotá y avalado por la Federación Colombiana de Patinaje. De otro lado, conformamos el equipo de baloncesto con más de 40 deportistas en categoría infantil, quienes se estarán preparando para las competencias del 2019, entre ellas, los diferentes torneos de la Liga de Baloncesto de Bogotá. Además, nuestro equipo de tenis, conformado por más de 20 deportistas, tuvo una destacada participación en los torneos avalados por la Federación Colombiana de Tenis y la Confederación Suramericana de Tenis – COSAT, ubicando a una de estas deportistas entre las tres mejores tenistas juveniles de Colombia. Por último, en fútbol, seis equipos participaron en torneos de la Liga de Fútbol de Bogotá con una destacada participación.

- Celebramos una alianza con la firma INMOV para compartir experiencias significativas y desarrollar dos campamentos bajo la metodología del Club Atlético de Madrid, los cuales contaron con la participación de cerca de 550 niños y jóvenes, quienes tuvieron la oportunidad de disfrutar y apropiar los mejores conceptos en aprendizaje y entrenamiento del fútbol de alto rendimiento.

# RE CREACIÓN Y CULTURA.

## Bienestar en evolución

es además de conectar a nuestros usuarios con el mágico mundo de la recreación y la cultura, fomentando el desarrollo humano, la creatividad y el sano esparcimiento, preocuparnos por facilitar el acceso a estas actividades con iniciativas como las bibliotecas viajeras e itinerantes, ubicadas en espacios estratégicos de nuestras sedes e instalaciones de algunas empresas afiliadas.

Ofrecemos a nuestros usuarios una amplia variedad de actividades recreativas y culturales, que van desde experiencias musicales y deportes de aventura hasta conferencias y conciertos, los cuales contribuyen a fomentar el desarrollo humano, la participación socio familiar, los valores ciudadanos y el sano aprovechamiento del tiempo libre.

## RECREACIÓN Y CULTURA

**Total usos**
**1.482.800**
crecimiento **38%**

**Personas atendidas**
**1.397.827**
crecimiento **48.5%**

**EN SEDES COMPENSAR**
**1.436.329** USOS
**1.371.132** PERSONAS

**FUERA DE LAS SEDES**
**46.471** USOS
**26.695** PERSONAS

**ACTIVIDADES DE RECREACIÓN DIRIGIDA**
**1.067.343** USOS

**VACACIONES RECREATIVAS**
**12.648** PERSONAS

**ADULTO MAYOR**
**16.150** PERSONAS

**BIBLIOTECA Y LUDOTECAS**
**291.344** USOS

**ACTIVIDADES CULTURALES**
**14.166** PERSONAS

Otros servicios de recreación y aprovechamiento del tiempo libre, que tuvieron un crecimiento significativo, fueron:

**SALA DE ENSAYOS Y GRABACIÓN**

**8.647**

PERSONAS BENEFICIADAS

crecimiento **23%**

**JUEGOS DE DESTREZA**

**955.799**

PERSONAS BENEFICIADAS

crecimiento **67%**

**MURO DE ESCALAR**

**16.000**

PERSONAS BENEFICIADAS

crecimiento **12%**

## Otros logros:

- Consolidamos nuestro modelo de Vacaciones Recreativas integradas con servicios de Recreación, Educación y Deporte, brindando a los padres de familia y sus hijos opciones mucho más completas, lo que se tradujo en un aumento de casi el doble de la población participante.

- En línea con las nuevas tendencias, incorporamos al programa de Cybervacaciones el manejo y utilización de drones. Adicionalmente, desarrollamos campamentos de aventura en la sede Cajicá con una población aproximada de 40 niños.

- Extendimos el programa de Vacaciones Recreativas a otras sedes, desarrollando algunas actividades en los Centros de Bienestar Integral (CBI) de Soacha, Autopista Sur y Zona Franca, así como en la sede campestre de Cajicá.

- A través del programa "Compensar para todos", 22.928 afiliados en categorías A y B (crecimiento: 16%) disfrutaron, sin ningún costo, de un día con diversas actividades en algunas de nuestras sedes.

- Abrimos un nuevo servicio en la sala de ensayos musicales de la sede Suba, denominado "Produciendo tu música", donde brindamos herramientas para la creación y composición musical, además de un Taller de YouTube en el que los usuarios aprenden a publicar su contenido en esta plataforma.

## EL BIENESTAR SE VIVE AL RITMO DE LA CULTURA

- Focalizamos nuestra oferta cultural en afiliados de categorías A y B, lo cual se reflejó en una participación del 80% de esta población en las actividades realizadas.

- Retomamos la agenda cultural en la sede Calle 94 con los programas "6 Retratos de Instrumentos Musicales" y "Fiesta de las Naciones en Compensar", con una participación de 14.166 personas en conciertos, conferencias, cine foros, exposiciones, entre otras actividades. En este contexto, logramos además la articulación entre los programas de la biblioteca, la Escuela de Capacitación y el ciclo de Alimentos, fortaleciendo la oferta para los usuarios. Estos programas fueron realizados gracias al apoyo de las embajadas de Polonia, Austria, Japón, Alemania, Suecia, China y Francia, y de instituciones como la Fundación Salvi – "Programa Jóvenes Talentos", el Museo Nacional, el Goethe-Institut Kolumbien, el Centro de Información de Bogotá, la Asociación de la Amistad Colombo China, el Instituto Confucio de la Universidad Jorge Tadeo Lozano y la Alianza Francesa de Bogotá.

## EL BIENESTAR SE VIVE AL RITMO DE LA CULTURA

- Conscientes de que la música divierte, enseña, recrea y une a la familia, llevamos a cabo los conciertos del día del niño y de Navidad, convocando a más de 3.200 personas, quienes disfrutaron de un show musical de alto nivel, producido por Kilombo Estudios y dirigido por el Maestro César Escola. El espectáculo reunió más de 20 músicos, algunos de ellos cantantes y actores, con un guion maravilloso que recorrió los diferentes ritmos de la música del mundo a través de rondas infantiles.

- Los fines de semana desarrollamos una completa oferta cultural en Hogares Soacha (proyecto de vivienda construido por Compensar y Apiros) y en nuestra sede Avenida 68, incentivando los encuentros en familia a través de conciertos, espectáculos de danza y teatro, entre otros. Además, con nuestra Escuela de Baile, abrimos una ventana de exhibición de diferentes procesos artísticos.

## BIBLIOTECAS: ESPACIOS PARA ALIMENTAR LAS BUENAS IDEAS

- Llevamos al Centro de Bienestar Integral de Soacha y a los bloques F y G en la sede Av. 68 el programa de bibliotecas itinerantes, ofreciéndoles a nuestros visitantes la posibilidad de acceder a espacios de lectura no convencional, atendiendo un promedio de 1.000 personas al mes.

- Dentro de la oferta de Vacaciones Recreativas y del programa "Compensar para Todos" incluimos espacios para que los niños y jóvenes se acercaran a las bibliotecas, percibiéndolas como espacios de aprendizaje divertidos e innovadores, a través de actividades lúdicas en torno a la lectura, impactando a más de 300 niños y jóvenes cada semana durante la temporada de vacaciones y a 400 familias al mes.

- En la programación de la Fiesta de las Naciones en Compensar, realizamos recorridos con los referencistas literarios de dichas jornadas, resaltando aspectos relevantes y de interés general de cada nación, impactando semanalmente a través de esta estrategia a más de 60 usuarios de nuestras bibliotecas.

## BIBLIOTECAS: ESPACIOS PARA ALIMENTAR LAS BUENAS IDEAS

- Nos involucramos en el programa de Adulto Mayor por medio de actividades de escritura creativa y de técnicas plásticas, activando en los participantes el desarrollo cognitivo y propiciando espacios de conversación y socialización de experiencias.

- Realizamos el lanzamiento del programa "Universo GEEK", dirigido a jóvenes entre los 12 y los 18 años interesados en el mundo del cómic, el manga, la novela gráfica y la ilustración, acercándonos de esta manera a un grupo de 20 jóvenes.

- Pusimos en marcha un programa de experiencias digitales en la sede de la Calle 94, a través del cual los adultos mayores tienen la posibilidad de acercarse a las nuevas tecnologías de la información. De igual manera, lanzamos un programa dirigido a padres de familia (papás youtubers) para fortalecer el uso de Youtube como una plataforma ideal para propiciar la conexión familiar, contemplando la formación en edición de videos y creación de guiones, entre otras.

## BIENESTAR PARA EL ADULTO MAYOR

- Abrimos el "Plan activa tu vida" en las sedes de Soacha, "Estilo Vital" en la Calle 94 y "Dinamiza Tu Mente" en el Centro de Bienestar Integral Cedritos, con descuentos en algunos de los planes, aumentando la población atendida en un 35%.
- Fortalecimos el "Plan Dinamiza tu mente" en el Centro Urbano de Recreación, con una oferta plus más especializada y focalizada en los adultos mayores que empiezan a presentar deterioro a nivel cognitivo.
- Realizamos el Primer Encuentro de Adulto Mayor "Activa-mente", con la participación de 282 personas. Además, el 7 y el 28 de noviembre, llevamos a cabo la XIV versión del "Pensionado de oro" con la asistencia de 900 personas, en un espacio de integración, música y baile, en el que se reconoce el valor que esta población aporta a la sociedad.
- Focalizamos la programación del "Plan 60 + vital" en actividades recreativas, educativas y turísticas para población afiliada en categorías A y B, impactando a más de 9.457 personas al año.
- Con el objetivo de brindar más oportunidades de aprendizaje e interacción social, desarrollamos una nueva oferta de talleres libres dirigidos a adultos mayores con temáticas tales como: manejo de emociones, jardinería, gastronomía, literatura e higiene postural, entre otros.
- Participamos en las actividades de la Red Interinstitucional de Personas Mayores con el proyecto "Todos Envejecemos", con foco en la localidad de Engativá y en el municipio de Tena, Cundinamarca, cuyo propósito es contribuir a la protección del derecho "a la igualdad y la no discriminación por edad", con una participación de 170 adultos mayores por parte de Compensar.

## RECREACIÓN Y CULTURA

A través de los diferentes programas y actividades especiales que realizamos para los adultos mayores en nuestras sedes, impactamos a cerca de 16.150 usuarios, con igual número de actividades y un crecimiento del 35%, así:

| Sede | Personas | Crecimiento |
|---|---|---|
| Centro Urbano de Recreación | 8.130 | 15% |
| Calle 94 | 66 | |
| Suba Cra. 90 | 275 | |
| Calle 220 | 986 | |
| CBI Chía | 211 | 42% |
| Autopista Sur | 195 | 457% |
| Cajicá | 1.023 | 9% |
| Fuera de Sede | 1.053 | 137% |
| Fundación Niño Jesús | 2.244 | |
| Lagosol | 522 | |
| CBI Cedritos | 120 | |
| Suba Integral | 1.325 | |

| Adulto mayor por actiuidad | Personas | Crecimiento |
|---|---|---|
| Plan 60 + Vital | 9.457 | 41% |
| Otras actividades | 1.854 | 67% |

# EDUCACIÓN.

## Bienestar en evolución

es además de potencializar el talento y las competencias de nuestros afiliados y sus familias por medio de diversas opciones de formación, comprometernos con el desarrollo de programas incluyentes, tales como “Enlaces”, el cual busca impulsar el desarrollo de las capacidades y habilidades de personas con discapacidad cognitiva, a partir del reconocimiento de sus gustos, intereses y características individuales, vinculando a las familias como principales aliadas de este proceso.

Fortalecemos las actitudes y habilidades de nuestros afiliados y sus familias a través de experiencias formativas desarrolladas bajo un modelo pedagógico enfocado en el ser y un eje transversal en valores, que además de contribuir al desarrollo personal, afianzan lazos familiares y sociales.

## EDUCACIÓN

**Total usos**
**306.721**
crecimiento **25%**

**Personas atendidas**
**293.209**
crecimiento **36%**

| EN SEDES COMPENSAR | FUERA DE LAS SEDES |
|---|---|
| **102.535** USOS | **204.186** USOS |
| **89.042** PERSONAS | **204.167** PERSONAS |

## EDUCACIÓN

**DESARROLLO INTEGRAL**
(Incluye Desarrollo Empresarial, Integral - DEI y Desarrollo Personal y Familiar)

**83.431** USOS

**83.431** PERSONAS

**DESEMPEÑO ESCOLAR**

**74.177** USOS

**73.260** PERSONAS

**ESCUELA DE CAPACITACIÓN**

**122.065** USOS

**109.470** PERSONAS

**LEY 115**

**298** USOS

**298** PERSONAS

**LEY 633**

**26.750** USOS

**26.750** PERSONAS

## Otros logros significativos:

- Continuamos fortaleciendo las experiencias de aprendizaje del Programa Enlaces, en el que participan 324 afiliados con discapacidad intelectual, propiciando el mejoramiento de sus habilidades de manera que puedan desenvolverse en distintos contextos de su vida cotidiana, entre ellas, sus capacidades de emprendimiento en articulación con el Instituto de Formación Tecnisistemas, por medio de acciones encaminadas a la definición de sus Proyectos de Vida. Así mismo, estrategias para acompañar y orientar a las familias de los participantes vinculados al programa, que contribuyan a promover su desarrollo integral y su inclusión en la sociedad.

- Seguimos apoyando el proceso de formación e inclusión laboral de 24 aprendices SENA con discapacidad cognitiva, quienes fueron vinculados en diferentes áreas de trabajo de Compensar como auxiliares en apoyo logístico, eventos y servicios empresariales, entre otros, proceso que ha favorecido la generación de espacios incluyentes, aportando al reconocimiento de las capacidades y habilidades de esta población.

- Comprometidos con el bienestar de la primera infancia, seguimos extendiendo nuestro impacto a territorios rurales, fortaleciendo los hogares agrupados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, a través de un proceso de acompañamiento y cualificación pedagógica y administrativa donde hemos empoderado a las madres comunitarias en sus prácticas y saberes, beneficiando por ende a los niños y niñas. De igual forma, continuamos consolidándonos como aliados estratégicos de la Secretaría Distrital de Integración Social, alcaldías municipales y el ICBF, aportando al logro de la política de estado de primera infancia a través de un modelo pedagógico innovador donde los pequeños se convierten en el centro de la atención integral.

- Atendimos 402 menores en el Centro de Desarrollo Infantil - CDI de Soacha, el cual se ha posicionado en el municipio como un excelente modelo de servicio para los niños en educación inicial, con un ambiente pedagógico que propicia la formación integral.

**20.472**

niños beneficiados en programas de Atención Integral a la Niñez:

**3.307**
Jardines Sociales Bogotá y Girardot

**772**
Jardines Municipales Mosquera, Chocontá y Soacha

**253**
Club Infantil Girardot

**2.131**
Hogares agrupados (Suba, Soacha y Villeta)

**2.279**
Ludotecas (Soacha y Suba)

**11.068**
Jornada Escolar Complementaria - JEC, primera infancia

**456**
Centro de Desarrollo Infantil - CDI Soacha

**206**
Centro de Desarrollo Infantil - CDI Cazucá

- A través de los programas de Jornada Escolar Complementaria – JEC y Atención Integral a la Primera Infancia, que operamos para la Secretaría de Educación, aportamos significativamente a las políticas públicas direccionadas al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, reconociendo sus particularidades, necesidades e intereses. En este sentido, diseñamos y ponemos en marcha propuestas innovadoras donde el arte, la literatura, el deporte, el juego, la ciencia y la tecnología son ejes para el disfrute del aprendizaje, la resignificación de los contextos y la construcción de nuevas posibilidades de vida. De igual manera, buscamos articular acciones de fortalecimiento y empoderamiento con actores claves como directivos y docentes de las instituciones educativas, y familias de los estudiantes, para generar capacidades que garanticen la transcendencia de los objetivos de los proyectos.

## EDUCACIÓN

- Mediante el programa Jornada Escolar Complementaria que llevamos a cabo en el municipio de Soacha favorecemos la articulación de propuestas pedagógicas atendiendo a las necesidades de los territorios, la pertinencia en las Instituciones Educativas y el fortalecimiento del tejido comunitario. Las experiencias y proyectos pedagógicos creados con la población participante respondieron al desarrollo productivo de los territorios, la resignificación de la construcción colectiva y la implementación de metodologías innovadoras y saberes complementarios a los generados en la jornada regular. Además, la cualificación del recurso humano, es decir, del equipo docente, se convierte en coadyuvante de la generación de capacidad instalada en los escenarios de acción.

**11.724**

personas beneficiadas a través del programa Jornada Escolar Complementaria

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8.998 | Convenio Secretaría de Educación Distrital | 239 | Ruralidad - Caparrapí |
| 1.170 | Convenio Soacha | 249 | Ruralidad - Yacopí |
| 868 | Convenio Aliméntate y Actívate | 200 | Ruralidad - La Palma |

- Fortalecimos nuestra Escuela de Capacitación en sus diferentes líneas: bienestar y armonía, cocina, sistemas, belleza integral, manualidades y formación artística y musical, pasando de una oferta trimestral a una mensual e integrando algunos cursos para generar mayor bienestar, por ejemplo, cursos de cocina + actividades deportivas, impactando a más de 108.000 personas. Además, abrimos un nuevo Centro Gastronómico en el bloque E, Compensar Av. 68, con una amplia e innovadora gama de cursos de cocina para todas las edades y población.

- Más de 28.000 personas participaron en el Programa Más Bienestar, dirigido a trabajadores de nuestras empresas afiliadas próximos a jubilarse, quienes recibieron acompañamiento y formación integral de cara a la preparación para este nuevo ciclo de vida.

- Cerca de 55.500 personas se beneficiaron con nuestro programa de Desarrollo Empresarial Integral – DEI, que a partir de un modelo consultivo ofrece a las empresas afiliadas procesos que contribuyen a la formación y al bienestar integral de sus trabajadores, favoreciendo con ello un ambiente laboral más saludable, eficiente y productivo. De igual forma, diseñamos y aplicamos nuestro instrumento de Medición de Clima Organizacional y Cultura a 32 empresas, entre ellas: la Secretaría de Educación Distrital, el Ministerio de Minas, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Registraduría Nacional del Estado Civil, para dar herramientas que faciliten el abordaje de acciones más efectivas frente a dichos componentes.

# TURISMO.

## Bienestar en evolución

es además de desarrollar infraestructura propia para el descanso y el sano esparcimiento, aliarnos con otros actores del sector para brindarles a nuestros usuarios y empresas afiliadas, más y mejores alternativas de turismo empresarial e individual al alcance de todos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias y la productividad de las compañías.

## TURISMO

Hacemos realidad el propósito de aportar al desarrollo de un turismo social asequible para todos los presupuestos y perfiles de nuestros usuarios a través de un amplio portafolio que incluye los hoteles Lagomar en Girardot y Lagosol en Nilo (cerca a Melgar); el convenio Cajas sin Fronteras con 28 alternativas en varias ciudades del país; la alianza con la cadena hotelera Estelar y nuestra Agencia de Viajes, que les permite acceder a planes, hoteles y vuelos nacionales e internacionales.

## Hoteles Lagomar (Girardot) y Lagosol (Melgar)

**TOTAL VISITANTES:**
**427.781**
68% categorías A y B
crecimiento: 8%

**237.405**
Huéspedes
crecimiento 8%

**82.450**
personas, del total de visitantes, asistieron a
**728**
actividades, eventos y convenciones empresariales

**157.776**
Usuarios de pasadía individual y empresarial:
crecimiento 8.4%

**32.527**
Usuarios bolera Lagomar
crecimiento 6%

**OCUPACIÓN**

**69%**
Lagomar
crecimiento: 7.3%

**63%**
Lagosol
crecimiento: 13.3%

**56%**
Ocupación promedio del sector hotelero a nivel nacional.

## Otros logros:

- Con el objetivo de incrementar la penetración de nuestros servicios en poblaciones priorizadas y focalizar cada vez más los recursos del subsidio a la demanda en afiliados de categorías A y B, quienes devengan menos de 4SMMLV, a través de la estrategia "Dale Valor" les dimos la posibilidad de acceder a los servicios de pasadía, semana de Vacaciones Recreativas y noche de alojamiento en Lagosol por solo $31.400, valor correspondiente a una cuota de subsidio monetario. Además, en Lagomar mantuvimos por tercer año consecutivo las mismas tarifas, para favorecer a los afiliados.

- Brindamos a todos los afiliados la posibilidad de disfrutar de nuestros hoteles con tarifas especiales, a través de nuevos productos y estrategias, entre ellas: planes para el adulto mayor y el programa "Planear es Ahorrar", que otorga descuentos por compra anticipada. De igual manera, generamos ofertas y beneficios adicionales para quienes compraron y reservaron en línea.

- Fortalecimos las campañas a nivel empresarial buscando experiencias fuera de la cotidianidad e incluimos dentro del portafolio planes para proms de los colegios. Adicionalmente, generamos una oferta integral de la mano del Ciclo Financiero, que se materializó en los "Días de crédito y turismo".

- Seguimos mejorando la infraestructura de nuestros hoteles, pensando siempre en la comodidad de huéspedes y visitantes. En este sentido, remodelamos la línea del bufet de Lagomar, logrando un ambiente más familiar y funcional en el restaurante, además, rediseñamos las malocas ubicadas en el muelle con vista al lago, cambiamos la grama sintética de la cancha de fútbol y trabajamos en la ampliación de la cobertura de la red inalámbrica de internet. Por otra parte, en Lagosol, pusimos en marcha la planta de reuso de agua con una recuperación de aproximadamente 1.700 $m^3$ al mes, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental, adicionalmente, cambiamos la planta de tratamiento de agua potable, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

- En términos financieros, tuvimos un crecimiento del 4.8% en ingresos. Además, gracias a las estrategias de control y eficiencias implementadas durante el año, los gastos generales se mantuvieron iguales al 2017.

- Implementamos diferentes acciones orientadas al ahorro y al uso eficiente de los recursos naturales, disminuyendo la generación de residuos y aumentando el aprovechamiento de los mismos, lo que nos ha permitido mantener las certificaciones de Sello Ambiental Colombiano y Sostenibilidad Ambiental. Además, durante el año llevamos a cabo un proceso de reforestación con 1.400 árboles, entre los que se encuentran especies como: Ocobos (413), Chicalá (200), Guayacán (100), Iguá (235), Samán (252) y Guaduas (200), los cuales fueron plantados en el margen del río Bogotá (bocatoma, Lagomar), ruta vehicular del centro vacacional Lagosol y el colegio departamental Atanasio Girardot, contribuyendo así a la preservación de la fauna y al control climático.

- Mantuvimos los niveles de satisfacción por encima de 84 puntos (calificación obtenida en 2017), la calidad en la respuesta a las Opiniones y Sugerencias de nuestros usuarios en el 100% y la experiencia de cliente en 86 puntos.

- Nuevamente Lagomar recibió el galardón Travellers' Choice por parte de TripAdvisor, ubicándolo dentro de los mejores 25 hoteles del país, lo que ratifica nuestro posicionamiento y certificado de excelencia.

# AGENCIA DE VIAJES

A través de nuestra Agencia de Viajes, ofrecemos a afiliados y usuarios un amplio portafolio de servicios individuales y corporativos, entre ellos: planes turísticos, excursiones, reservas hoteleras y pasajes, alquiler de autos, bonos de turismo, asistencia médica, manejo de grupos y viajes de incentivo, turismo estudiantil, cursos de idiomas, asesoría y trámites de documentación, entre otros.

Registramos ventas por
**$12.000**
millones
crecimiento **98%**

Asesoramos y prestamos servicios a más de
**30**
empresas afiliadas

## Otros logros:

- Más de 12.000 personas hicieron realidad el sueño de viajar de la mano de nuestra Agencia de Viajes, con un crecimiento del 18%, resultado de la amplia oferta de planes, cada vez más atractivos y con mayores facilidades, entre ellos los planes todo incluido, servicio que tuvo un aumento del 38% con respecto al 2017.

- Como resultado de las ofertas y planes especiales que desarrollamos de manera permanente, los destinos internacionales siguen ganando terreno, entre ellos Europa y Turquía, con un incremento del 13%.

- La página web continúa posicionándose como un motor transaccional muy confiable, atendiendo por este medio a 2.800 usuarios quienes realizaron compras por más de $1.000 millones.

- Desarrollamos la nueva línea de Agencia Corporativa, para ser aliados estratégicos de nuestras empresas afiliadas en la programación y coordinación de sus viajes corporativos, a través de un asesor o del portal de autogestión, logrando ventas por más de $1.500 millones.

# CAJAS SIN FRONTERAS

A través del convenio de cajas de compensación más grande de país, del que hacemos parte 28 cajas ubicadas en 31 departamentos, traspasamos las fronteras geográficas y ofrecemos a la población afiliada al sistema, servicios de turismo, recreación, deporte, capacitación y cultura con cobertura nacional, conservando para el pago la tarifa correspondiente a la categoría de afiliación de la caja de origen.

**32.973** usuarios disfrutaron servicios por más de **$1.089** millones en las siguientes líneas:

| Turismo | Recreación y Deporte | Cultura | Capacitación |
|---|---|---|---|
| **74%** de participación | **24%** de participación | **2%** de participación | **2%** de participación |
| **23.741** personas | **7.914** personas | **659** personas | **659** personas |
| **787.232** valor en servicios | **204.896** valor en servicios | **53.920** valor en servicios | **43.136** valor en servicios |

## Otros logros:

- Tuvimos un incremento del 25% en el volumen de usuarios que utilizaron el convenio, siendo los servicios de turismo los más atractivos, donde se destaca la oferta de Comfamiliar Risaralda, con cerca de 9.000 usuarios.
- Continuamos apoyando el desarrollo de los planes de bienestar de nuestras empresas afiliadas, con cobertura nacional, por un valor en servicios de $649 millones.

# ALIANZA COMPENSAR - ESTELAR

Gracias a la alianza con la cadena de hoteles Estelar, a través de la cual ampliamos nuestra oferta turística, para que los afiliados y sus familias reciban tarifas especiales en cerca de 30 hoteles, nuestros afiliados disfrutaron alrededor de 2.300 noches, siendo Paipa, Cartagena, Santa Marta y Villavicencio los destinos preferidos.

# EVENTOS.

## Bienestar en evolución

es ofrecerles a nuestros usuarios cada vez más y mejores escenarios para la realización de sus eventos, desde salones para reuniones hasta nuestra Plaza del Jubileo, un espacio único en Colombia de 3.140 m$^2$, con graderías y capacidad para albergar hasta 3.500 personas, cubierta semitransparente, cerramiento automático y una de las fuentes interactivas más modernas de América Latina, en las que se proyecta un espectáculo de luces, agua, sonido e imágenes tridimensionales.

## EVENTOS

Seguros de que los eventos son una pieza clave para apalancar los objetivos estratégicos de las compañías, ponemos a su disposición toda nuestra asesoría, experiencia, acompañamiento, flexibilidad y la mejor red de aliados, para la realización de sus eventos empresariales y sociales, en espacios versátiles ubicados estratégicamente. La oferta va más allá de la operación de asambleas, foros o convenciones, pues estamos en capacidad de llevar a cabo todo tipo de eventos, sin importar su magnitud y en cualquier parte del país e incluso a nivel internacional.

**8.684** eventos realizados, entre empresariales, sociales, recreativos y de operación nacional, con **1.494.085** asistentes.
crecimiento **8%**

**8.538** eventos empresariales
crecimiento **9.3%**
con **1.479.898** asistentes, el **42%** realizados por pequeñas y medianas empresas.

**146** eventos sociales con la participación de **14.187** personas, el **91%** realizados para afiliados en categorías A y B, quienes devengan hasta **4 SMMLV.**

**157** eventos masivos o de gran convocatoria, que reunieron alrededor de **686.300** personas.

**18** eventos internacionales con **3.129** asistentes.

## Otros logros significativos:

- Mejoramos la oferta de valor para nuestros clientes a través del desarrollo de productos de manera conjunta con Recreación, Educación y Deporte, Alimentos, Alojamiento y Subsidio, tales como: convenciones de ventas, reuniones de trabajo, capacitaciones, día de la familia y fiestas infantiles.

- Consolidamos una oferta integral de servicios, con las líneas de Eventos Empresariales, Sociales y Operación Nacional, realizando a lo largo del año 8.684 eventos, con la participación de 1.494.085 personas. Además de 187 eventos culturales, que contaron con 80.700 asistentes.

- Cumplimos al 106% la meta de ingresos proyectados, con un crecimiento del 23%, favorables resultados alcanzados gracias a la gestión integral realizada para dar a conocer cada vez más las diferentes alternativas que ofrecemos, a la recomendación y fidelización de nuestros clientes, lo que se evidencia en la recompra de servicios y al crecimiento obtenido en la línea de operación nacional, que fue del 109%.

## EVENTOS

- Logramos importantes avances en el indicador de sostenibilidad, llegando a un cumplimiento del 104%, con un 74.5% de resultado anual, gracias a los esfuerzos en materia de control del gasto y la implementación de eficiencias con proveedores. Además, mediante estrategias de negociación de factor con diferentes proveedores externos, resultado del Proyecto de Eficiencias ECO, logramos ahorros por $2.195 millones.

- Obtuvimos una calificación del 82% en las pruebas de satisfacción de cliente. Además, recibimos 257 reconocimientos por medio del canal de Opiniones y Sugerencias (OyS).

- Operamos 18 eventos de configuración internacional, destacándose los siguientes: el Sexto Congreso Internacional de Protección de Datos, el Congreso Internacional CCS 2018, el VIII Seminario Internacional en Gestión de la Infraestructura para el Desarrollo, el Seminario Internacional SDM Semana de Seguridad Vial y la Convención Internacional de Pintura y Manualidades 2018.

- Configuramos y operamos 157 eventos masivos o de gran convocatoria, que reunieron alrededor de 686.300 personas. Los más representativos fueron realizados para: Secretaría de Educación Distrital, Colpensiones, Auditoría General de la República, Servicio Civil, Secretaría Distrital de Hacienda, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Fiscalía General de la Nación y Masivo Capital, entre otros.

# ALIMENTOS.

## Bienestar en evolución

es ir más allá de producir y servir alimentos para diferentes públicos, preocupándonos por nutrir el futuro de nuestro país, brindando alimentación de alta calidad a los niños y niñas de los Comedores Escolares y Jardines Sociales que administramos y fomentando en ellos hábitos y estilos de vida saludables, en el marco de un programa integral cuyo impacto se extiende a los padres y la comunidad educativa.

Seleccionamos los mejores ingredientes para poner sobre la mesa de nuestros clientes empresariales e individuales, y de los Comedores Escolares y Jardines Sociales que administramos, una amplia variedad de opciones con los más altos estándares de calidad e inocuidad, favoreciendo su salud, nutrición y bienestar.

## ALIMENTOS

**Total de raciones producidas y servidas en 2018**

**30.347.598**

crecimiento **10.6%**

**En operación directa**

**3.945.631**

crecimiento **14.8%**

**2.436.513**

En eventos empresariales y servicios de catering

crecimiento **17%**

**1.509.118**

A usuarios individuales (autoservicios, cafés, restaurantes a la carta)

crecimiento **11.5%**

**Jardines Sociales**

**672.425**

Una ración equivale a la alimentación diaria que recibe cada niño, es decir, 4 comidas: **desayuno, almuerzo, medias nueves y onces.**

crecimiento **1.4%**

**Comedores Escolares**

**25.729.542**

crecimiento **10.2%**

**Total producción de la planta de alimentos**

(En unidades de cocina caliente y panadería)

**7.811.844** crecimiento **12.6%**

# ABRIMOS EL PRIMER CIRCUITO DE BIENESTAR

Desarrollamos un circuito de bienestar en el bunker de la Fiscalía General de la Nación, para brindar un servicio integral a sus funcionarios, incluyendo además del servicio de restaurante, con variedad de opciones para todos los gustos y a una tarifa muy asequible, otros componentes en articulación con diferentes procesos de la Caja, entre ellos, Recreación, Educación y Deporte.

Se trata de una apuesta conjunta entre las dos instituciones, para fomentar un estilo de vida saludable, de la que forman parte la alimentación, el ejercicio físico, el trabajo como fuente de realización personal y la relación con el medio ambiente y con los demás, entre otros aspectos.

# DARE: NUEVO RESTAURANTE TIPO TRATTORIA

Tras un proceso de renovación adelantado en el edificio conocido antiguamente como Compensar XXI en nuestra sede Av. 68, este espacio de 3.080 m2 reabrió sus puertas para servir de escenario de un nuevo restaurante con capacidad para 230 personas, además de ser sede de un centro de producción de alimentos que atiende los eventos de nuestra Plaza del Jubileo y 5 salones para cursos de gastronomía, 4 salones múltiples para cursos de sistemas y otras actividades lúdicas.

El restaurante, ubicado en el primer piso de este edificio fue desarrollado bajo un concepto gastronómico que invita a compartir en familia y con amigos, pues DARE, palabra italiana que traducida al español significa 'dar', más allá de ser su nombre, es la filosofía del lugar. Es decir, su dinámica obedece a un modelo de trattoria en el que, al igual que en la tradición italiana de hace más de 200 años, se busca que los comensales no solo compartan un rato muy agradable, sino que puedan compartir su plato.

A diferencia de cualquier otro restaurante italiano DARE cuenta con 'la gran cocina', donde fabricamos artesanalmente los alimentos, desde el pan toscana y focaccia, hasta las masas, pastas, salsas y bebidas.

Aunque los platos estrella son las pizzas rústicas y las pastas en cualquier especialidad, contamos con una amplia oferta gastronómica que incluye además pollo al horno, ensaladas, sopas, diferentes cortes de carne y hasta salmón.

## Otros logros significativos:

- Fuimos seleccionados por la Secretaría de Educación Distrital como operadores del convenio de alimentación escolar, luego de participar en el primer proceso competitivo en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 092 de 2017, confirmando con ello una vez más nuestra amplia experiencia e idoneidad para administrar y operar programas de alimentación con altos estándares de calidad.

- Impactamos a los niños y adolescentes de los 152 comedores que administramos dentro del Programa de Alimentación Escolar (PAE) de la Secretaría de Educación, con un crecimiento del 16.4% en número de comedores y de 9% en la cantidad de servicios prestados.

- Llegamos a 122 colegios distritales a través de la modalidad de Comida Caliente Transportada, pasando de 2.681.524 en 2017 a 2.870.761 en 2018.

- Extendimos a otras sedes el servicio de nuestro carro-móvil de alimentos, que de manera itinerante recorre los pasillos con una amplia oferta de bebidas y snacks para facilitar el acceso de los productos a colaboradores y usuarios.

## ALIMENTOS

- Continuamos desarrollando productos pensados en las necesidades y características de los diferentes tipos de usuarios que visitan nuestras sedes, ofreciendo además, menús temáticos y buffet especiales de temporada en fechas como el día del niño y Navidad.

- Recibimos por parte de nuestra ARL Liberty un reconocimiento como resultado de la participación, implementación y gestión del programa MVP, en el concurso "Mejor prevenir para ganar", que nos ha permitido disminuir el número de ocurrencia de accidentes laborales año tras año.

- Obtuvimos 135 reconocimientos por parte de nuestros clientes individuales y empresariales, resaltando la calidad de nuestros productos y servicios.

- Mantuvimos vigentes las certificaciones ISO 9001:2008 por parte del ICONTEC para el ciclo de alimentos y la HACCP del INVIMA para el Centro de Procesamiento en todas las líneas de producción, evidenciando con ello las buenas prácticas de manufactura y calidad de nuestros productos.

- Mantuvimos una calificación consolidada de 95% en la evaluación efectuada por la interventoría del convenio para la operación de los Comedores Escolares en Bogotá. Además, en el último trimestre del año obtuvimos un puntaje de 100/100 en la evaluación realizada por el Ministerio de Educación.

- Abrimos 4 nuevas cocinas móviles, de la mano de la Secretaría de Educación, para ampliar la cobertura de alimentación (comida caliente) a los niños de los colegios del Distrito.

# GESTIÓN DE EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO

## Bienestar en evolución

es ir más allá de conectar la oferta con la demanda laboral para beneficiar tanto a la población desempleada como a las empresas que requieren talento humano idóneo, impulsando además la formalización del empleo y el emprendimiento, a través de la puesta en marcha de nuevas unidades productivas que dan respuesta a un mercado cada vez más competitivo, innovador y dinámico.

Brindamos a los colombianos oportunidades de progreso y bienestar a través de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento que, desde hace cinco años, asesora a las empresas en sus procesos de selección y les da acceso a un portafolio de servicios completamente gratuito que les permite ahorrar tiempo y dinero, y por otra parte, a los candidatos les brinda la posibilidad de obtener un trabajo acorde a sus capacidades y expectativas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Cota
Zipaquirá
Chocontá
Cajicá
Chía
Mosquera
Calle 220
Autopista Norte
Usaquén
Calle 134
Av. 127
Cra. 7a
Chapinero
Candelaria
Santa Fe
San Cristóbal
Sumapaz
Av. Caracas
Cra. 7a
Av. Suba
B. Unidos
Cra. 30
Teusaquillo
Mártires
A. Nariño
Usme
Suba
Av. Boyacá
Av. 68
Puente Aranda
Av. Primera de Mayo
Rafael Uribe
Av. Américas
Engativá
Cll. 80
Av. El Dorado
Tunjuelito
Ciudad Bolívar
Av. Boyacá
Calle 13
Av. Ciudad de Cali
Kennedy
Funza
Fontibón
Autopista Sur
Bosa
Facatativá
Girardot
Soacha
Colombia
Cundinamarca · Bogotá
Sedes Agencia de Empleo
1. Kennedy
2. Bosa
3. Soacha 1
4. Soacha 2
5. Chapinero
6. Suba
7. Mosquera
8. Cajicá
9. Cota
10. Girardot

# GESTIÓN DE EMPLEO

## Personas

**138.524**
Registradas
crecimiento
**5.9%**

**112.853**
Orientadas laboralmente
crecimiento
**4.7%**

**103.608**
Capacitadas
crecimiento
**19.8%**

**79.016**
Candidatos remitidos
crecimiento
**29.1%**

**23.914**
Ubicadas laboralmente
crecimiento
**37.5%**

## Empresas

**2.831**
Registradas

**35.093**
Vacantes reportadas a la agencia para gestionar procesos de selección
crecimiento
**23.3%**

- 22.832 personas beneficiadas con el seguro de desempleo por cerca de $60.753 millones, permitiéndole así a esta población cesante mantener su afiliación a los sistemas de salud y pensiones, continuar recibiendo el subsidio monetario y obtener un bono de alimentación mensual, para sobrellevar su etapa transitoria de desempleo.
- Alcanzamos el resultado histórico más alto en contratación, ubicando laboralmente a 23.914 personas, aproximadamente 2.000 candidatos cada mes, quienes a través de nuestra agencia de empleo y emprendimiento encontraron una nueva oportunidad de progreso y bienestar.

# LA VERDADERA PAZ SE CONSTRUYE CON MÁS OPORTUNIDADES PARA TODOS

Comprometidos con la construcción de una Colombia en Paz, definimos una nueva ruta de inclusión laboral para personas desmovilizadas del conflicto armado, mediante el establecimiento de una alianza con la Agencia Nacional para la Normalización y Reintegración ARN, inscribiendo en nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento a 296 reincorporados, de los cuales 17 fueron ubicados laboralmente. Además, capacitamos a 115 de ellos, fortaleciendo sus competencias laborales. Producto de esta gestión fuimos reconocidos en 2018 por parte de la ARN.

Asimismo, seguimos trabajando con la población civil afectada por el conflicto, inscribiendo en nuestra agencia a 6.736 personas, de las cuales 1.090 se ubicaron laboralmente. También beneficiamos a 1.784 con el taller "Trabajando para la Paz" o talleres de formación en competencias técnicas y personales.

Por otra parte, nuestros programas de inclusión laboral tuvieron un crecimiento del 173% y durante el año logramos apoyar a 637 personas en condición de discapacidad, quienes registraron su hoja de vida en nuestra agencia de empleo y emprendimiento, de las cuales, 566 fueron orientadas ocupacionalmente y 357 capacitadas. Además, 120 se ubicaron laboralmente mediante la ruta de atención especializada para esta población.

## Otros logros:

- Superamos las metas propuestas para el 2018, con resultados por encima del 105% en la mayoría de los servicios prestado por la agencia.

- Por medio de Pactos a la Medida ubicamos laboralmente a 4.043 personas en sectores de producción, flores y servicios en Bogotá y Cundinamarca, desarrollando una estrategia de gestión empresarial especializada y enfocada en el cierre de brechas de competencias y capacitación, además de contemplar el acompañamiento de profesionales durante todo el proceso de selección que desarrollan las empresas inscritas.

- Alcanzamos un nivel de eficacia del 76% en la ubicación laboral de personas que cursaron procesos de formación a la medida de las necesidades empresariales, logrando que 1.488 personas fueran contratadas.

- Llevamos a cabo 186 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 25 municipios, entre ellos, Tocaima, Mosquera, Facatativá, Madrid, Funza, Pulí, El Rosal, Sopó, Chía, Zipaquirá, Bojacá, Agua de Dios y en diferentes instituciones educativas. Como resultado de esta estrategia, 5.810 personas inscribieron sus hojas de vida y de ellas, 1.305 lograron ubicarse laboralmente.

## Otros logros:

- Vinculamos formalmente en 374 empresas a 2.153 jóvenes, entre los 18 y 28 años, a su primera experiencia laboral, a través del programa 40 Mil Primeros Empleos, iniciativa del Gobierno Nacional para reducir el desempleo en este grupo poblacional.

- 460 jóvenes practicantes de universidades públicas y privadas iniciaron su pasantía en entidades del sector público, con una duración de 5 meses y apoyo económico para su manutención.

- Mejoramos el servicio de nuestra agencia a través de la implementación del Call Center transaccional, que atendió en promedio 5.000 llamadas mensuales, evitando los desplazamientos hacia las sedes para realizar trámites como postulación a vacantes y reprogramación de orientación laboral y capacitación.

# GESTIÓN DE EMPRENDIMIENTO

| 2.865 | 2.269 | 950 | 333 |
|---|---|---|---|
| Orientados | Capacitados | Iniciaron su modelo de negocio | Emprendimientos en marcha |
| crecimiento 84.2% | crecimiento 77.4% | crecimiento 61.6% | crecimiento 8.8% |

## Otros logros:

- Nuestro componente de emprendimiento continúa consolidándose como una gran opción de generación de ingresos para muchas familias, por lo cual superamos ampliamente las metas trazadas para el 2018, con resultados por encima del 135% y 333 unidades productivas operando actualmente.

- 810 personas participaron en 4 conferencias especializadas donde recibieron información y herramientas en temas relacionados con innovación, tendencias de comunicación y tecnología.

- Realizamos la primera muestra de emprendedores, que tuvo más de 400 visitantes y 30 expositores, con proyectos de diferentes sectores, quienes recibieron nuestra asesoría y acompañamiento durante la ruta de emprendimiento.

- Cuatro de nuestros emprendedores participaron en la XIV Feria de Jóvenes Empresarios, realizada en el marco del Primer Festival del Emprendedor de la Cámara de Comercio de Bogotá, logrando ventas por más de $18 millones y abriendo puertas en otros espacios comerciales.

- Acompañamos a 37 unidades productivas a través de un proceso de mentoría que les permitió incorporar y adaptar herramientas para fortalecer sus emprendimientos.

- Apoyamos el Concurso Internacional de Innovación ActinSpace Colombia, organizado por la Universidad de los Andes y la Universidad Nacional para fomentar la creación de nuevas empresas y promover el uso de tecnologías espaciales. De los 71 países que participaron, Colombia ocupó el segundo lugar con su proyecto.

- Nuestros emprendedores participaron en diferentes espacios comerciales que les permitieron fortalecer su estrategia comercial. Ejemplo de ello son: Verdores, que se vinculó en la Feria Buró con su iniciativa enfocada a elaborar obras de arte con plantas vivas adaptadas a espacios urbanos; Velobike, que el día sin carro en Bogotá se sumó a la programación desarrollada por Compensar, promoviendo entre nuestros colaboradores el ciclismo responsable y ofreciendo servicios personalizados de mantenimiento y reparación de bicicletas; y Creaciones Elith, emprendimiento dedicado a la producción de artículos decorativos personalizados para el hogar, que participó en la Feria Comercial organizada por Compensar en Hogares Soacha, ofreciendo sus productos a la comunidad.

# Frente de SALUD.

2018

Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

## Bienestar en evolución

# ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

## Bienestar en evolución

es ir más allá de promover el autocuidado, la prevención, el mantenimiento y la recuperación de la salud de nuestros afiliados, acompañándolos en cada una de las etapas de su ciclo de vida a través de un sistema diferenciador basado en la humanización y apalancados en un modelo de redes integradas que nos permite brindarles mayor cobertura y atención de calidad, además de ofrecerles la posibilidad de acceder, por medio de planes complementarios, a un servicio homólogo a la medicina prepagada, pero con tarifas al alcance de todos.

De la mano de la red ambulatoria y hospitalaria, estructuramos un modelo de atención en redes integradas con miras al mejoramiento de la atención en salud para nuestros afiliados, con foco en la prevención y el autocuidado, ofreciendo así mayores posibilidades de recuperación cuando la enfermedad se presenta. Adicionalmente, ofrecemos planes complementarios y programas de salud empresarial.

Realizamos más de 41 millones de actividades (Crecimiento: 22%), impactando alrededor de 1.330.000 personas (crecimiento: 8%)

## CIFRAS GENERALES FRENTE SALUD

### CIFRAS GENERALES FRENTE SALUD

**Población afiliada**

Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS):
1.420.260
crecimiento 6%

Plan Complementario:
235.581
crecimiento 6%

**Beneficiarios de actiuidades en salud**

1.328.480
crecimiento 8%

Actividades Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS):
29.970.562
crecimiento 18%

Actividades Plan Complementario
10.056.510
crecimiento 27%

Actividades no cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS):
1.508.408
crecimiento 44%

Total actividades en salud:
41.535.480
crecimiento 22%

**656**
**Red de IPS**
crecimiento **55%**

**4.677**
**Profesionales de la salud**
crecimiento **12%**

**36**
**Unidades básicas de salud**
**19** propias
**17** externas

**20**
**Consultorios empresariales**

**3**
**Centrales de urgencias propias**

**3**
**Centros de especialistas**

**1**
**Centro de Procesamiento de Laboratorio Clínico**

## PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

**1.419.647**
USUARIOS BENEFICIADOS CON PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

crecimiento **14%**

a través de

**2.379.799**
ACTIVIDADES

crecimiento **14%**

**295.278**
vacunas del Plan Ampliado de Inmunización

crecimiento **25%**

**403.414**
dosis aplicadas en vacunación

crecimiento **19%**

**108.136**
vacunas complementarias

crecimiento **4%**

**239.467**
mujeres atendidas por servicio de citología

crecimiento **62%**

**66.557**
mamografías realizadas

crecimiento **8%**

a **63.114** mujeres

crecimiento **6%**

## CONSULTA EXTERNA

**5.974.209**
CONSULTAS ATENDIDAS
crecimiento 15%

**2.324.008**
Medicina general
crecimiento 13%

**396.323**
Pediatría
crecimiento 9%

**2.913.742**
Medicina especializada
crecimiento 24%

**340.136**
Optometría

## HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA

**130.875**
**Hospitalización**
crecimiento **43%**

**14.467**
**Partos**
crecimiento **1%**

## URGENCIAS

**909.152**
Urgencias médicas
crecimiento 10%

**68.274**
Urgencias odontológicas
crecimiento 1%

## IMAGENOLOGÍA DIAGNÓSTICA

**1.089.461**
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS
crecimiento 15%

| Ecografías | Medicina Nuclear | Radiología | Resonancia Magnética | TAC |
|---|---|---|---|---|
| 414.060 | 13.535 | 490.876 | 98.227 | 72.763 |
| crecimiento 15% | crecimiento 15% | crecimiento 10% | crecimiento 16% | crecimiento 26% |

## APOYO TERAPÉUTICO

**1.341.778**
ACTIVIDADES
crecimiento 6%

**886.570**
Terapias físicas

**57.257**
Terapias respiratorias

**150.924**
Terapias del lenguaje
crecimiento 33%

**127.142**
Terapias ocupacionales
crecimiento 28%

**24.913**
Terapias integrales de rehabilitación
crecimiento 106%

**94.972**
Psicología
crecimiento 18%

## LABORATORIO Y PATOLOGÍA

**10.169.853**
ACTIVIDADES
crecimiento 2%

**9.632.460**
Laboratorio clínico
crecimiento 1%

**537.393**
Patología
(muestras procesadas)
crecimiento 19%

## PROGRAMA DE SALUD EMPRESARIAL

**114.809**
Usuarios

**97.513**
Actividades

**512**
Chequeos médicos

crecimiento **42%**

## ODONTOLOGÍA

**2.383.233**
ATENCIONES
crecimiento 12%

**356.630**
Diagnósticas

**1.275.281**
Tratamiento
crecimiento 49%

**68.274**
Urgencias
crecimiento 1%

**683.048**
Preventivas

## PROGRAMAS DE ATENCIÓN CRÓNICA

**190.501**
PACIENTES ATENDIDOS
crecimiento 24%

**159.753**
Programa cardiovascular
crecimiento 24%

**18.520**
Programa de cáncer
crecimiento 25%

**118**
Programa de hemofilia
crecimiento 27%

**4.068**
Programa VIH/SIDA
crecimiento 24%

**8.042**
Programa de artritis
crecimiento 14%

## MEDICAMENTOS ENTREGADOS

**14.060.852**
MEDICAMENTOS ENTREGADOS
crecimiento 39%

## Otros logros:

- En alianza con la Universidad El Bosque, inauguramos en octubre Los Cobos Medical Center, una Institución Prestadora de Salud de cuarto nivel de complejidad, 15 pisos y cerca de 50.000 m2 construidos, ubicada en el norte de Bogotá; cuenta con un modelo centrado en el paciente y su familia y articula la enseñanza y la investigación, el trabajo en redes integradas, ágiles sistemas de información, tecnología de punta y altos estándares de calidad para el beneficio de nuestros afiliados.

- En el primer trimestre del año inauguramos una nueva Unidad de Servicios de Salud en la calle 134 con 7B, en el sector de Bella Suiza, localidad de Usaquén en Bogotá, para usuarios de Plan Complementario. En este espacio, con capacidad para atender a más de 25.000 afiliados, ofrecemos servicios de medicina general, medicina interna, medicina familiar, ginecología, obstetricia, psicología, nutrición, apoyo terapéutico, vacunación, laboratorio clínico y salud oral, entre otros.

- Si bien nuestro compromiso con la conservación y recuperación de la salud es transversal a toda la población afiliada, nuevamente el Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil destacó a Compensar entre las EPS del país que brindan mejor tratamiento y atención a los niños con cáncer. Adicionalmente, fuimos incluidos en el Ranking de las EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en enfermedades de alto costo, ocupando el segundo lugar en gestión del riesgo en cáncer y el primero en la atención de mujeres con cáncer de seno.

- A finales del año, abrimos las puertas de una Unidad de Servicios de Salud en Zipaquirá para la atención de afiliados al Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS), ubicada en la Calle 4 No. 8 – 23, con 2.600 m2 distribuidos en 2 pisos, en capacidad de atender cerca de 35.000 afiliados, a través de servicios de medicina general, pediatría, medicina interna, ginecoobstetricia, ortopedia, urología, otorrinolaringología, dermatología, cirugía general, gastroenterología, nutrición, terapias, salud oral, laboratorio clínico, imagenología y procedimientos menores, entre otros.

- Ampliamos los servicios de terapias y laboratorio clínico de la Sede Calle 127, trasladándolos a una nueva unidad ubicada en la Calle 122 con 15, para proporcionar mayor comodidad en la atención a los usuarios de nuestro Plan Complementario.

- Remodelamos la torre C de la sede Calle 26, en la cual atendemos a más de 15.000 usuarios. Este renovado espacio está en capacidad de ofrecer procedimientos asociados a clínica del dolor y urología, cirugías por otorrinolaringología, cirugía general mínimamente invasiva de la especialidad "Colelap", ortopedia de rodilla, hombro y mano, entre otros. Asimismo, cuenta con 5 salas de cirugía, procedimientos de esterilización con altos estándares de calidad y centro de imágenes diagnósticas.

- Nos sumamos a la estrategia del Ministerio de Salud y Protección Social para la puesta en marcha del Sistema de Afiliación Transaccional de cara a la promoción de la autogestión del paciente, a través del nuevo portal www.miseguridadsocial.gov.co, facilitando, entre otras cosas, su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y el acceso al reporte de sus novedades, la consulta del estado actual de su afiliación, el historial de inscripciones a diferentes EPS y el reporte de sus traslados y los de su grupo familiar.

- Trabajamos en desarrollos tecnológicos propios que facilitan a los usuarios la experiencia con nuestros servicios, entre ellos:

✓ **1Doc3:** aplicación sin costo, disponible las 24 horas, a través de la cual nuestros médicos resuelven, en línea y de manera informativa, las inquietudes de salud de nuestros afiliados a EPS y Plan Complementario.

✓ **Información clínica en línea:** módulo de transacciones en línea a través del cual los afiliados a Compensar Salud pueden consultar su historial de atenciones médicas, laboratorios clínicos, imágenes diagnósticas y resúmenes de las hospitalizaciones y urgencias.

✓ **T-agendo:** funcionalidad que automáticamente confirma, cancela o reubica las citas médicas mediante mensaje de texto al celular del afiliado, sin ningún costo, buscando optimizar el manejo de espacios en las agendas e incrementar la disponibilidad y oportunidad de citas.

✓ **Point of Care Testing:** tecnología en el servicio de laboratorio que reduce los tiempos de espera, facilita la toma de resultados de exámenes de control para la toma de decisiones en la misma consulta, baneficiando a los pacientes de programas: Atención Médica Específica Integral, Clínica de Anticoagulados y Atención Integral a la Gestante, en sedes Avenida 1° de Mayo, Calle 26 y Kennedy.

- Trabajamos en la expansión de nuestro servicio de salud a nivel nacional, particularmente, en Villavicencio, Barranquilla, Cali, Duitama, Sogamoso y Tunja; un desafío que implica continuar con el desarrollo de herramientas innovadoras que faciliten la atención de los usuarios basada en la humanización de los servicios y, por supuesto, el fortalecimiento del modelo de redes integradas.

## MODELO DE REDES INTEGRADAS DE SALUD

Seguimos consolidando nuestro modelo de redes integradas de servicios de salud, del cual somos pioneros en el país, articulando diferentes actores del sistema para responder a las necesidades de los usuarios y obtener resultados más satisfactorios en pro de su bienestar.

Muestra de nuestro compromiso en esta materia son los satisfactorios resultados de la evaluación que nos ubicó como uno de los 10 mejores servicios de atención médica, luego de una comparación con los sistemas de salud de 36 naciones miembros de la Organización de Países Desarrollados, OCDE, como parte de la investigación realizada por el reconocido médico colombo-canadiense Alejandro Jadad, fundador del Centre for Global Health Innovation, en compañía de expertos de los centros de investigación de la Universidad de Toronto, la Universidad de Maastricht y la Universidad de Harvard.

Como fruto de dicha evaluación fue publicado el libro "Redes de confianza: la clave para lograr resultados de salud de clase mundial con un presupuesto reducido", que servirá como referente para adelantar iniciativas que permitan mejorar el sistema de salud de nuestro país e incluso de otras naciones.

## SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr su adhesión y satisfacción.

En este sentido y comprometidos con el mejoramiento del sistema, a lo largo del año desarrollamos las siguientes actividades:

- **Accesibilidad y seguridad:** trabajamos en el fortalecimiento del modelo de salud fuera de Bogotá, específicamente en los componentes de Gestión del Riesgo y Redes Integradas con cobertura a municipios priorizados, posicionando la imagen institucional y mejorando la satisfacción de los usuarios.

  Además, diseñamos estrategias para el acompañamiento en salud y soporte emocional al final de la vida de afiliados con Enfermedades Terminales Crónicas, entre ellos el programa "Cerca de Ti".

## SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD

De igual manera, pusimos en marcha el programa de asistencia permanente (PAP), que busca brindar servicios de salud integrales e integrados a los pacientes pluripatológicos complejos, mejorando su adherencia a los tratamientos e impactando con ello su calidad de vida, satisfacción y los desenlaces en salud.

Finalmente, los resultados en la identificación y captación de pacientes con riesgos en salud, en atención médica e ingreso a programas de seguimiento, dan cuenta de una gestión constante y comprometida, obteniendo una tendencia positiva durante el año, como se muestra a continuación:

- **Pertinencia y seguridad:** seguimos desarrollando capacitaciones y evaluaciones sobre la adherencia de las guías de práctica clínica a los diferentes profesionales de prestación de servicios de salud, con el fin de favorecer los resultados de los pacientes, sin dejar de lado el importante rol que desempeñan las familias frente a la gestión del autocuidado.

  En relación a la población gestante, nuestro modelo contempla un cuidado especial en esta etapa de la vida, con esfuerzos orientados a la detección temprana de enfermedades, donde son claves los programas prenatales, que año a año vienen teniendo un incremento progresivo, con efectos en la disminución de eventos desfavorables, entre ellos la mortalidad materna.

  El indicador de captación de maternas en el primer trimestre fue de 81% sobre una meta de 85%, frente a lo cual se observa:

  - **Tasa de mortalidad materna:** el indicador es óptimo si está por debajo de 40 y nuestro resultado fue 14,24.

- **Tasa de mortalidad en menores de 1 año:** el indicador es óptimo si está por debajo de 8,6 y nuestro resultado fue 5,1.

- **Tasa de mortalidad en menores de 5 años:** el indicador es óptimo si está por debajo de 15,7 y nuestro resultado fue 9,9.

- **Oportunidad:** en nuestro modelo de redes integradas de salud, el médico personal asignado es pilar de la atención básica, por ello, los esfuerzos de trabajo estuvieron orientados a lograr asignar este recurso a la totalidad de la población afiliada, registrando un incremento del 6% en relación al 2017:

| Año | % de población con médico personal asignado |
|---|---|
| 2016 | 72% |
| 2017 | 81% |
| 2018 | 95% |

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

Como parte de la gestión integral del riesgo en salud y teniendo como eje fundamental al usuario y su familia, oficializamos la política organizacional de seguridad del paciente, formalizando a través de ella los siguientes compromisos:

- La promoción de una cultura de seguridad del paciente, basada en la detección y prevención de los riesgos asociados a los procesos asistenciales y administrativos, con el fin de disminuir la ocurrencia de eventos de riesgo.

- La implementación de barreras de seguridad necesarias con asignación de recursos para fomentar un entorno cada vez más seguro de atención.

Acordes con esta filosofía, al interior de las unidades propias de prestación de servicios de salud llevamos a cabo procesos de capacitación con los profesionales, a fin de fortalecer la identificación de situaciones que alerten sobre posibles riesgos en la atención, obteniendo un crecimiento en el reporte de los mismos con un total de 6.972 durante el 2018, fruto de las acciones transversales de mejoramiento en los procesos asistenciales, orientadas a ofrecer entornos cada vez más seguros y humanizados a nuestros pacientes y sus familias. Dicha estrategia será extendida a otras unidades de atención.

De otro lado, por medio de los diferentes comités conformados, entre ellos el de Seguridad del Paciente, Infecciones, Historias Clínicas, Farmacia y Terapéutica, Ética Hospitalaria y Vigilancia Epidemiológica y, a través de los programas de Seguridad del Paciente, Víctimas de Violencia Sexual, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Reactivovigilancia y Hemovigilancia, monitoreamos las estrategias y su implementación en la prestación de los servicios, aportando a las metas de la Política Nacional de Seguridad del Paciente y cumpliendo con los propósitos de la misma en relación a: instituir una cultura de seguridad del paciente; reducir la ocurrencia de incidentes y eventos adversos; y crear o fomentar un ambiente seguro para la atención a través de la educación, la capacitación, el entrenamiento y la motivación al personal. Adicionalmente, intercambiamos las buenas prácticas que se desarrollan en algunos procesos, en la búsqueda de una estandarización que redunde en la prestación de procesos seguros.

En la misma línea, el **Comité de Infecciones** organizó el XVII Seminario de Bioseguridad, bajo el lema "Actualidad y retos para la prevención y control de infecciones", con la asistencia de 387 personas, quienes le dieron una calificación del 98.75%. En el marco de dicho evento se oficializó el programa de optimización de antimicrobianos en el escenario ambulatorio, siendo reconocidos por el auditor de la Secretaría Distrital de Salud por el trabajo realizado durante el año. Además, fueron compartidas las experiencias exitosas de algunos procesos, con miras a disminuir el riesgo de infecciones dentro de la prestación de servicios de salud.

Desde el Comité de **Vigilancia Epidemiológica** se adelantaron procesos formativos en diferentes aspectos y áreas del conocimiento en relación a la reaparición de enfermedades que se daban como controladas en el país, haciendo necesaria la articulación entre los diferentes servicios para responder de forma preventiva, coyuntural y oportuna cuando la situación así lo amerite, a través de la estandarización de protocolos y herramientas útiles para los profesionales de la salud, y a su vez, fortalecer los reportes e información a entes de control.

Por su parte, el **Comité de Historias Clínicas** hizo seguimiento a la implementación de herramientas tecnológicas en torno a la atención en salud, de igual forma monitoreó los resultados de la evaluación y del seguimiento realizado a profesionales, especialidades y programas propios de la prestación.

Asimismo, el Comité de **Ética Hospitalaria**, con la participación de algunos representantes de los afiliados, realizó seguimiento a la estrategia de divulgación de Derechos y Deberes de los pacientes, con énfasis en temas de discapacidad y mujeres gestantes.

De otro lado, en el servicio de Anatomía Patológica, que está disponible en 7 IPS hospitalarias (Clínica La Sabana, Clínica San Rafael, Clínica Los Nogales, Clínica Palermo, Corporación Salud UN, Hospital Universitario Mayor Mederi y Los Cobos Medical Center), contamos con rutas de transporte que garantizan la seguridad de las muestras, además, cabe resaltar que:

- Entregamos los resultados cumpliendo con las expectativas de calidad y seguridad exigidas por nuestros usuarios.
- Trabajamos de manera conjunta con las áreas encargadas de la atención de usuarios para apoyar la humanización del servicio y hacer entrega oportuna de resultados críticos.
- Con el propósito de garantizar una operación eficiente y segura, contamos con controles de calidad interna y externa, evidenciando muy buenos resultados en las visitas de auditoría realizadas por las instituciones a quienes prestamos nuestros servicios.
- Trabajamos de la mano de la cohorte de oncología de Aseguramiento con el fin de optimizar los tiempos de entrega de resultados positivos a los pacientes.

Además, para mejorar la eficiencia, productividad y capacidad del servicio, en **Salud Oral:**

- Incorporamos en las sedes propias la atención de consulta prioritaria que se remitía a Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) externas.
- Modificamos los tiempos de diagnóstico para que el odontólogo realice la consulta preventiva en una misma cita.
- Modificamos el alcance del IVR para apoyar la asignación y cancelación de citas, disminuyendo el costo de las transacciones.
- Centralizamos la toma de radiografías panorámicas, obteniendo una menor tarifa y eliminando la placa. Además, generamos acceso compartido a un servidor donde guardamos la imagen digital para que pueda ser consultada por los profesionales cuando lo requieran.

En el servicio de Esterilización se realizaron 40.856 procedimientos, que derivaron en la entrega de 2.163.112 productos estériles para la atención de los diferentes procesos de salud (cirugía, salud oral y servicios ambulatorios médicos). Además, se destacan los siguientes resultados:

- Indicador de oportunidad del 99% para el total de entregas, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.
- Apertura de la central de esterilización en la Autopista Sur, así como adecuación de infraestructura para esterilización en Centro Nariño y Fontibón, dando cumplimiento a la normatividad vigente para habilitación.
- Trabajamos en una iniciativa para sistematizar la información en todas las sedes, con el fin de garantizar la trazabilidad de la misma en tiempo real y con calidad de datos.
- Dentro del proceso de auditoría realizado por ICONTEC, fue destacada nuestra capacidad de respuesta ante los volúmenes y diversidad de actividades prestadas, garantizando la trazabilidad en la ejecución de los controles al nivel de detalle de paciente específico, en caso de ser requerido.

Frente

# FI NAN CIERO.

2018

Informe
DE GESTIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

## Bienestar en evolución

# CRÉDITO.

## Bienestar en evolución

es además de ofrecer a nuestros afiliados alternativas responsables de financiamiento, preocuparnos por desarrollar opciones diferenciales, como las líneas de Rehabilitación Financiera y Financiamiento Especial, a través de las cuales, personas reportadas en centrales de riesgo tienen la posibilidad de sanear sus deudas e iniciar una nueva vida crediticia, garantizando que el uso de estos recursos se direccione a cubrir las obligaciones vigentes.

## CRÉDITO

Le damos crédito a los sueños y proyectos de nuestros afiliados a través de un amplio portafolio de financiación que opera bajo la premisa de Crédito Responsable, con el fin de evitar el sobreendeudamiento mediante tasas de interés competitivas, un menor costo transaccional, descuento por nómina y orientación durante todo el proceso de la solicitud; protegiendo de esta manera la economía familiar.

## CRÉDITO

**395.296**
**CRÉDITOS DESEMBOLSADOS**

crecimiento **7%**

**por un valor total de**
**$363.676** millones

crecimiento **11%**

**85%** de ellos
**otorgados a afiliados de categorías A y B**
(trabajadores y grupo familiar cuyo salario no supera los 4 smmlv)

**15%** de ellos
**otorgados a afiliados de categorías C**
(trabajadores y grupo familiar cuyo salario supera los 4 smmlv)

## COMPORTAMIENTO POR LÍNEA DE CRÉDITO

| LIBRE INVERSIÓN | EDUCACIÓN | SALUD | OTROS CRÉDITOS |
|---|---|---|---|
| 388.305 créditos por $266.360 millones | 72 créditos por $328 millones | 12 créditos por $93 millones | 6.907 créditos por $96.895 millones |

## OTRAS LÍNEAS DE CRÉDITO CON ALTO IMPACTO SOCIAL:

**FOVIS** (Fondo para Vivienda de Interés Social):
**313** créditos por
**$14.771** millones

**FRF** (Fondo de Rehabilitación Financiera) y **FE** (Financiamiento Especial)
**2.522**
créditos por un monto total de
**$17.736** millones

**REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA**
**1.991**
créditos por un monto total de
**$16.198** millones

**PIGNORACIÓN DE SUBSIDIO**
**24.082**
créditos por un monto total de
**$7.786** millones

**CREDITÍZATE**
**761**
créditos por un monto total de
**$2.658** millones

## Otros logros:

- Tuvimos un crecimiento del 22% en el número de afiliados con crédito vigente, cerrando el año con 135.930, frente a 111.150 en el 2017, dando mayor cobertura a la población afiliada en categorías A y B, principalmente a través de las líneas de pignoración de subsidio y cupo rotativo.
- Cerramos el año con un cumplimiento del 104% en la meta de colocación de crédito en afiliados que devengan menos de 4 SMMLV, haciendo realidad nuestro objetivo social de beneficiar a las poblaciones de menores ingresos.
- En abril, lanzamos nuestro portal de bienestar financiero, un espacio virtual en el que a través de diversos contenidos y con recomendaciones de asesores expertos les enseñamos a los usuarios a manejar sus finanzas de manera responsable y a no sobreendeudarse.
- Implementamos el envío de SMS (mensajes de texto) a los celulares de nuestros afiliados al momento de efectuar retiros por cupo rotativo o subsidios, favoreciendo de esta manera la seguridad de sus transacciones.

## CRÉDITO

- Asignamos 9.266 créditos por un valor de $136.135 millones a través de campañas con tasa diferencial realizadas en ferias Compensar y en las instalaciones de algunas empresas afiliadas.

- Lanzamos "Creditízate", una nueva línea de crédito para que las personas que nunca han tenido experiencia financiera o no la han tenido recientemente, empiecen a construir un adecuado historial que les abra las puertas para préstamos de mayor monto, apoyándolos en el sueño de hacer realidad muchos de sus proyectos y retos empresariales, familiares y personales.

- Desembolsamos 2.522 créditos por un monto total de $17.736 millones, para afiliados reportados en centrales de riesgo, a través de las líneas de Rehabilitación Financiera -FRF- y Financiamiento Especial – FE -. Además, les brindamos asesoría para garantizar que el uso de estos recursos se direccione a cubrir las obligaciones vigentes, con el fin de mejorar su calificación crediticia y unificar el pago de todas sus deudas.

- Reestructuramos 1.991 créditos en mora, con un crecimiento del 22% en relación al 2017, por un monto total de $16.198 millones, brindando alternativas a los deudores que por situaciones coyunturales se atrasaron en sus pagos.

- Otorgamos 24.082 créditos por $7.785 millones en la línea pignoración de subsidio, que permite adelantar el pago de la cuota monetaria hasta de 6 meses, facilitando a los afiliados de menores ingresos, recursos para cubrir sus principales necesidades al recibir en un solo momento un monto mayor, sin generar una deuda ya que el pago está garantizado con el subsidio.

# OPERADOR DE INFORMACIÓN

**miplanilla.com**

## Bienestar en evolución

es ir más allá de facilitarle a las empresas y trabajadores independientes una herramienta tecnológica ágil y segura para tramitar el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, ofreciéndoles servicios adicionales de la mano de una amplia red de aliados, entre ellos, plataforma web para la gestión de contratistas, servicio de facturación electrónica, software de nómina, así como la participación en seminarios de capacitación personalizados y masivos, encuentros empresariales y foros.

## OPERADOR DE INFORMACIÓN MIPLANILLA.COM

Acompañamos y asistimos a las empresas y trabajadores independientes en la autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, a través de una amplia red de profesionales y una plataforma tecnológica ágil, fácil y segura, favoreciendo el cumplimiento de la normatividad vigente y el bienestar de los colombianos, quienes gracias a los aportes realizados a salud, pensión, cesantías y caja de compensación familiar pueden acceder a una mejor calidad de vida.

## OPERADOR DE INFORMACIÓN MIPLANILLA.COM

**4.784.465**
**TOTAL PAGOS REALIZADOS**
crecimiento **4.8%**

**2.657.883**
A TRAVÉS DE PLANILLA ELECTRÓNICA

**2.126.582**
A TRAVÉS DE PLANILLA ASISTIDA

**90.003.355**
**TOTAL REGISTROS PROCESADOS**
crecimiento **7.3%**

**82.643.375**
A TRAVÉS DE PLANILLA ELECTRÓNICA

**7.359.980**
A TRAVÉS DE PLANILLA ASISTIDA

## Otros logros:

- En promedio, cada mes, 61.855 empresas y 256.428 trabajadores independientes pagaron la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes – PILA, a través de miplanilla.com con un crecimiento del 3.92% respecto al año anterior.
- 34.184 empresas pagaron las cesantías de 567.785 trabajadores por medio de nuestro operador de información, lo que representa un incremento del 13.10%.
- Capacitamos a 4.541 personas, a nivel nacional, en temas relacionados con el Sistema de Protección Social; un 54% más que en el 2017.
- Llevamos a cabo en Bogotá la 3ª edición del foro de seguridad social "Responsabilidad con la Seguridad Social: un Compromiso Empresarial", a través del cual articulamos esfuerzos para construir conocimiento actualizado y pertinente para el desarrollo productivo de las organizaciones. Además, por primera vez, extendimos el evento a Cali, obteniendo un índice de satisfacción general del 88.5%.

## OPERADOR DE INFORMACIÓN MIPLANILLA.COM

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 3559 de 2018, logramos migrar a planilla electrónica el 86% de los aportes que venían pagándose por planilla asistida.
- Actualizamos nuestro portal web, www.miplanilla.com favoreciendo la experiencia de navegabilidad de los usuarios.
- Potenciamos el canal de IVR transaccional, logrando que el 51% de trabajadores independientes y el 43% de empresas que ingresaron, se autogestionaran.
- Lanzamos 'Unipila', plataforma de capacitación virtual para colaboradores, con el objetivo de fortalecer y unificar conocimientos que permitan brindar una mejor asesoría y servicio a los usuarios. Además, en alianza con Unipymes, pusimos a disposición de nuestros clientes el servicio de "aula virtual" para formación en diversos temas de interés empresarial y seguridad social.
- Consolidamos una importante red de alianzas para otorgar a nuestros usuarios beneficios adicionales, tales como: servicio de facturación electrónica, plataforma web para la gestión de contratistas, software de nómina y administración de servicio doméstico.

# RED TRANSACCIONAL

**Bienestar en evolución**

es sumar esfuerzos con aliados estratégicos para poner a disposición de nuestros usuarios una red transaccional sólida, rápida y segura que facilite el uso de los recursos cargados en la tarjeta Compensar, ahorrándoles tiempo y dinero.

## RED TRANSACCIONAL

Nuestra red transaccional facilita a los usuarios el uso de los recursos disponibles en la tarjeta Compensar, un medio electrónico inteligente con varios "bolsillos", en los cuales se deposita el dinero proveniente de diferentes fuentes, como créditos y subsidios educativo y monetario. Adicionalmente, prestamos este servicio a otras cajas de compensación y entidades que confían en nosotros.

## RED TRANSACCIONAL

**523.334**
tarjetas emitidas en 2018

**5.585.503**
TOTAL TARJETAS EMITIDAS A DICIEMBRE 2018

(Incluye Tarjeta Compensar, Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Valle y Secretaría Distrital de Integración Social)

**$460.422** MILLONES CARGADOS

**7.508.945** TRANSACCIONES REALIZADAS POR **$440.042** MILLONES

### Compensar

| 5.163.228 | 4.951.995 | $262.285 MILLONES | $281.013 MILLONES |
|---|---|---|---|
| TRANSACCIONES REALIZADAS | SUBSIDIOS DISTRIBUIDOS | VALOR CARGADO EN LAS TARJETAS | VALOR DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS CON LA TARJETA |

### Alianzas

(Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Valle y Secretaría Distrital de Integración Social)

| 2.345.717 | 2.502.172 | 1.981.138 MILLONES | $159.030 MILLONES |
|---|---|---|---|
| TRANSACCIONES REALIZADAS | SUBSIDIOS DISTRIBUIDOS | VALOR CARGADO EN LAS TARJETAS | VALOR DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS CON LAS TARJETAS |

# CONVENIOS Y ALIANZAS.

**Bienestar en evolución**

es consolidar una red de convenios y alianzas en todo el territorio nacional para brindar a nuestros afiliados cada vez más alternativas que redundan en el mejoramiento de su calidad de vida, así como descuentos y beneficios exclusivos que favorecen su economía.

## CONVENIOS Y ALIANZAS

Seguros de que trabajando en red podemos brindar más opciones de bienestar a nuestros afiliados, establecemos convenios y alianzas en dos ejes de acción: Privilegios Compensar y el Programa Integral de Seguros, contribuyendo de esta manera a restar sus cargas económicas y a multiplicar sus posibilidades ahorro.

## PRIVILEGIOS COMPENSAR

A través de la tarjeta Compensar, nuestros afiliados y sus familias pueden acceder a beneficios y descuentos especiales en más de 250 establecimientos de diferentes categorías, entre ellos: almacenes de cadena, supermercados, entretenimiento, droguerías, educación básica y superior, vestuario, calzado, salud, belleza, y muchos más. Por otra parte, los trabajadores que reciben Subsidio Monetario y Educativo pueden utilizar en esta red, el dinero consignado en su tarjeta de afiliación, aumentando de esta manera su valor, gracias a los ahorros generados.

Algunos de nuestros aliados son:

Spring Step
OLIMPICA
Droguerías Cruz Verde
JUMBO cencosud
Metro cencosud
Mercado ZAPATOCA Todo un mercado al servicio de la comunidad
TOTTO
CINE COLOMBIA
casa e
seven • seven
ASTURIAS Corporación Universitaria

**255**
**CONVENIOS**
con establecimientos de diferentes categorías
crecimiento **11%**

**1.300.000**
**PERSONAS BENEFICIADAS**
crecimiento **18%**
con ahorros superiores a los
**$11.300** millones
crecimiento **61%**

**73%** de las personas beneficiadas pertenecen a
**CATEGORÍAS A Y B**

**Nuestros aliados reportaron alrededor de 8.000.000**
de transacciones por más de
**$456.000** millones

## Otros logros:

Avanzamos en la configuración de escenarios estratégicos, como vitrina para que nuestros afiliados conozcan y aprovechen cada vez más los beneficios que tenemos para ellos, a través de nuestros aliados, mediante actividades como:

- **Feria Escolar:** agrupa a nuestros aliados del sector de San Victorino y almacenes de cadena, con beneficios especiales en útiles e implementos escolares.
- **Feria del Automóvil:** exposición de diferentes marcas de vehículos, motos y bicicletas con ofertas especiales y diversas alternativas de financiación.
- **Feria Electrohogar:** gran exposición de electrodomésticos e implementos para el hogar con increíbles descuentos.
- **Feria Educativa de Universidades:** primera exposición de instituciones de educación superior con paquetes y descuentos especiales.

- **Eventos de gran formato:** descuentos especiales para nuestros afiliados en conciertos y grandes eventos.
- **Campañas comerciales de fidelización:** descuentos y beneficios exclusivos a lo largo del año con algunos aliados, entre ellos, cadenas de supermercados y droguerías.

## SEGUROS

A través del programa integral de seguros y asistencias ofrecemos a nuestra población afiliada amparos ante diferentes tipos de calamidades, con coberturas, tarifas y beneficios especiales en alianza con las aseguradoras más prestigiosas del país. Además, les brindamos de manera gratuita el servicio de asesoría legal.

**23.000**
PERSONAS ASEGURADAS
crecimiento **9.5%**

**95%**
CATEGORÍAS A Y B
(en seguros de: vida, accidentes personales, cáncer y exequial)

**$1.094** millones
EN SINIESTROS ATENDIDOS

**8.000**
SERVICIOS DE ASISTENCIA
por más de
**$434** millones,
**95%** de ellos en servicios médicos domiciliarios

Cerca de
**4.500**
ASISTENCIAS LEGALES PRESTADAS DE MANERA GRATUITA
crecimiento **40%**
**83%**
de ellas para afiliados de categorías A y B

## Otros logros:

- Somos aliados estratégicos de más de 180 empresas (incremento del 20% con relación al 2017) que han depositado su confianza en nosotros para la protección de cerca de 7.000 trabajadores, mediante seguros de vida y accidentes personales.

- Atendimos, sin costo, cerca de 4.500 consultas jurídicas, principalmente en derecho de familia, derecho comercial y derecho civil, a través de nuestro aliado Prelegal Assist. El 83% de dichas consultas fue prestado a afiliados de categorías A y B. Cabe resaltar además el crecimiento del 40% en el volumen de asistencias, como resultado del esfuerzo por aumentar cada vez más la cobertura del programa.

- Ampliamos el portafolio de servicios, incluyendo 3 nuevas opciones: póliza de cáncer, póliza de hogar y ahorro con seguro de vida.

# INGRESOS
## POR CICLO

## INGRESOS POR CICLO

| Ciclos | Monto (en millones) * | Participación |
|---|---|---|
| Alimentos | $29.937 | 1% |
| Centros vacacionales | $40.756 | 1% |
| Recreación, Educación y Deporte (incluye Educación, Capacitación y Cultura) | $67.822 | 2% |
| Eventos | $45.380 | 2% |
| Aseguramiento Salud | $2.000.918 | 70% |
| Prestación Salud | $520.860 | 18% |
| Servicios Financieros (incluye Crédito y Red Transaccional) | $84.758 | 3% |
| Operador de Información | $18.304 | 1% |
| Vivienda | $30.170 | 1% |
| Convenios y Alianzas | $ 2.925 | 0% |
| TOTAL | 2.841.830 | 100% |

***Monto en millones de pesos**

**Nota:** Los ciclos de Afiliación Corporativa y Subsidio no reportan ingresos por la naturaleza de sus negocios

# 3

# PROCESOS TRANSVERSALES.

## Bienestar en evolución

es articular los esfuerzos que realizan todos los procesos y subprocesos de la Organización para soportar la prestación de los servicios y los resultados de los frentes de negocio, contribuyendo estratégicamente a nuestro propósito de transformación social.

# ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE

**Bienestar en evolución** es ir más allá de brindarles una asesoría permanente a nuestras empresas afiliadas, convirtiéndonos en socios estratégicos dispuestos a acompañarlas en el propósito de brindar a sus trabajadores y familias acceso a una mejor calidad de vida, contribuyendo así a la productividad empresarial y al progreso del país.

## Principales logros:

- Aplicamos herramientas de diagnóstico (encuestas de calidad de vida e índice de felicidad) a 22.305 trabajadores de nuestras empresas afiliadas, cuyos resultados sirvieron de insumo para la construcción de planes de intervención enfocados en sus necesidades y expectativas.

- Construimos más de 3.300 planes de bienestar (crecimiento: 43%), alineados a la planeación estratégica de cada una de las empresas impactadas, favoreciendo el bienestar, el clima y la cultura organizacional.

- Realizamos 3 seminarios de inducción y diversas capacitaciones, en los que divulgamos los servicios y beneficios que ofrece la Caja, llegando a 1.300 trabajadores.

- A nivel individual, nos acercamos a más de 70.000 trabajadores, dándoles a conocer de manera personalizada los servicios y beneficios a los que tienen derecho por ser afiliados a Compensar.

- Realizamos 335 ferias en instalaciones de las empresas, abordando a más de 7.300 trabajadores, con un formato innovador e interactivo que les facilitó el acercamiento a nuestros productos y servicios.

- Habilitamos la venta de servicios en las sedes de algunas de nuestras empresas afiliadas, a través de los asesores de acompañamiento al cliente, facilitando así el acceso a los beneficios de la Caja.

- Avanzamos en la tarea de posicionar nuestro portal empresarial como un canal para tramitar afiliaciones de trabajadores y beneficiarios, actualizar datos, acreditar servicios, acceder a certificaciones y comprar productos.

- Cerramos el año con un porcentaje de fidelización del 99.6%, lo que evidencia la lealtad de nuestras empresas afiliadas y su valoración de las relaciones de largo plazo que construimos con ellas.

- Ampliamos la cobertura de atención por medio de asesor virtual, llegando a 8.000 empresas, acercando así los beneficios de la Caja a una mayor población.

- Brindamos nuevas alternativas para favorecer el equilibrio entre la vida laboral y familiar de los trabajadores de nuestras empresas afiliadas, entre ellas, Bienestar a la Carta, plataforma virtual a través de la cual los trabajadores pueden elegir cómo, cuándo y con quién disfrutar experiencias recreativas, deportivas o culturales que favorecen su calidad de vida, contribuyendo además a la equidad en la distribución de los recursos del plan de bienestar; y Pasión Tricolor, una plataforma virtual orientada a generar espacios de integración en torno a los principales eventos futbolísticos.

- Continuamos fortaleciendo la capacidad consultiva de nuestros asesores para que a través de su gestión aporten de una mejor manera a los objetivos estratégicos de las empresas, al conocer más en detalle a cada organización y lo que buscan desarrollar en las personas, favoreciendo con ello la productividad, el sentido de pertenencia y los índices de felicidad de sus colaboradores.

Ampliamos la cobertura de atención por medio de asesor virtual, llegando a 8.000 empresas.

# COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y MARCA

**Bienestar en evolución** es desarrollar estrategias de comunicación segmentadas, soportados en estudios y herramientas que nos permitan optimizar los presupuestos, ser mucho más eficaces en el cumplimiento de los objetivos y apalancar el logro de las metas organizacionales, promoviendo entre nuestros diferentes grupos de interés el conocimiento de la gestión e impacto social que genera Compensar, el aprovechamiento de sus diferentes servicios y la reputación de nuestra marca.

**49**
ESTRATEGIAS REALIZADAS
(**38** externas y **11** internas)

**5.776**
MEDIOS DESARROLLADOS
(Nota: no incluye free press, contenidos de carteleras digitales y contenidos Revista Compensar)

**162.000**
PAQUETES INFORMATIVOS PARA EMPRESAS AFILIADAS
(con más de **14** trabajadores)

**1.950.622**
PLEGABLES INFORMATIVOS
(para trabajadores de empresas con menos de **14** empleados)

**358.304**
VOLANTES NOTAS COMPENSAR

**6.000**
VOLANTES NOTICIAS COMPENSAR GIRARDOT

**243.109**
PLEGABLES SERVICIO DOMÉSTICO

**11.624.584**
ENVÍOS DE NOTICIAS COMPENSAR DIGITAL

REVISTA COMPENSAR
**336**
CONTENIDOS PUBLICADOS
**24.262**
USUARIOS ÚNICOS
**75.247**
PÁGINAS VISTAS

**153**
CARTELERAS DIGITALES
**889**
CONTENIDOS PUBLICADOS

**6**
FERIAS PRESENCIALES
con la participación de más de
**66.000**
PERSONAS

**3**
FERIAS VIRTUALES
con cerca de
**113.000**
VISITAS

**60**
EVENTOS
en los que llegamos con nuestra presencia de marca a más de
**300.000**
PERSONAS
extendiendo este alcance a cerca de
**1.200.000**
a través de diferentes medios.

**1.061**
PIEZAS DE SEÑALIZACIÓN Y FORMATOS

**418**
NOTAS FREE-PRESS

## Otros logros:

- Desarrollamos 49 estrategias de comunicación y un total de 7.419 medios, en los que utilizamos una amplia variedad de formatos y contenidos acordes con los intereses y afinidades de cada una de nuestras audiencias, registrándose la siguiente participación:

- Logramos ahorros superiores a los $4.700 millones por concepto de precompras, compras en volumen, bonificados, optimizaciones en medios digitales y negociación con proveedores, como resultado del compromiso permanente por mejorar la rentabilidad de nuestra inversión en medios.

- La estrategia transversal de comunicación corporativa tuvo como foco la conmemoración de los 40 años de Compensar, desarrollando a lo largo del año contenidos en diversos formatos, segmentados por audiencias, con el objetivo de compartir los principales resultados del impacto social generado por la Organización, haciendo partícipes de dichos logros a sus principales protagonistas: los millones de personas, familias y empresas que han confiado en nosotros como generadores de salud, bienestar integral y progreso para las comunidades y el país. Adicionalmente, en articulación con otros procesos, conceptualizamos y llevamos a cabo más de 25 eventos entre ceremonias de reconocimiento, conciertos, fiestas, actividades culturales y deportivas, para celebrar estas 4 décadas de servicio con afiliados, empresarios, proveedores, colaboradores y comunidad en general.

Con efectivas estrategias de comunicación 360° movilizamos la participación de más de **66.000 personas** en nuestras ferias presenciales y más de **113.000 visitas** en las ferias virtuales, las cuales registraron:

| Feria Escolar | Feria de Vivienda | Feria del Automóvil |
|---|---|---|
| **18.700** asistentes | **19.100** asistentes | **13.971** asistentes |

| Festival del Bienestar | Feria Electro-Hogar | Rueda de negocios | |
|---|---|---|---|
| **10.651** asistentes | **3.500** asistentes | **105** empresas | **210** personas |

| Súper Semana On Line | Outlet Virtual de Vivienda (2 versiones) |
|---|---|
| **60.990** visitas | **51.844** visitas |

- Con el propósito de favorecer el relacionamiento de Compensar con sus grupos de interés y contribuir favorablemente a nuestra reputación corporativa, participamos en más de 31 ferias, foros, actividades deportivas, conciertos y eventos locales, regionales y nacionales alineados con nuestra filosofía, a través de los cuales impactamos a más de 300.000 personas, extendiendo este alcance a cerca de 1.200.000 a través de diferentes medios. En el listado de eventos se destacan: World Business Forum Bogotá–WOBI, el Foro de Emprendimiento ENDEAVOR, Empresario del año del Diario La República, Foro de Presidentes, Foro de Líderes Empresariales, Festival del Emprendimiento de la Cámara de Comercio, Foro Pacto Global Capítulo Colombia, Foro de Responsabilidad Social Fundación Club El Nogal, Encuentro de Líderes para Líderes, Día del Ejecutivo de Gestión Humana, Congreso Nacional de Asocajas, lanzamiento de la película "Los Increíbles" de Disney, Carrera Allianz 15 K y Carrera Verde Natura.

- Facilitamos el acceso a la información sobre los servicios y beneficios de la Caja de una manera dinámica, visual y segmentada a través de 153 carteleras digitales ubicadas en nuestras sedes y en instalaciones de algunas empresas afiliadas, en las que publicamos un total de 889 spots informativos.

- Gestionamos de manera permanente la relación con los medios de comunicación y los periodistas, entregando información relevante sobre diversos temas de interés, con voceros expertos para cada caso, generando credibilidad y posicionándonos como una importante fuente, logrando la publicación de 418 notas en prensa, radio, televisión e internet, 63% de ellas en medios top (tier 1), con una valoración general estimada en cerca de $3.500 millones.

Facilitamos el acceso a la información sobre los servicios y beneficios de la Caja de una manera dinámica, visual y segmentada.

- Diseñamos y ejecutamos 11 estrategias y 789 medios de comunicación interna, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la cultura, el clima y los principios organizacionales, además de promover el reconocimiento, la adaptación al cambio y el sentido de pertenencia por parte de nuestros colaboradores.

- Dentro de esta gestión se destaca la campaña 'Generación C', orientada a divulgar y motivar la apropiación de los 5 atributos culturales y los comportamientos esperados como base para apalancar nuestra evolución organizacional. El concepto de dicha estrategia parte de la premisa de que aunque seamos más de 12.000 colaboradores (Compensar y Consorcio) de diferentes edades, profesiones, intereses y regiones, somos una generación diferente a la cual nos une la fuerza de la colectividad en torno a un mismo propósito de transformación social.

Mantuvimos informados de manera permanente a los colaboradores sobre los diversos temas de interés institucional, y estimulamos su **diálogo y participación,** por medio de:

**11** emisiones del noticiero **Comarca,** un espacio audiovisual cargado de novedades e historias de vida.

**4** artículos de opinión compartidos en **Chusco este blog.**

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

Además, promovimos la participación en **Yammer,** nuestra red social corporativa, que cerró el año con **2.872** usuarios activos.

## MODELO DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

En respuesta al Plan Estratégico institucional y con el acompañamiento de la firma consultora Speak, continuamos en el proceso de construcción del Modelo de Reputación Corporativa, en la búsqueda de gestionar de manera más estratégica la percepción y el relacionamiento de Compensar con sus diferentes grupos de interés.

En este contexto, durante el 2018, fueron socializados al interior de la organización los resultados del estudio de reputación realizado en el 2017, además, en trabajo conjunto con los equipos gestores se construyeron los planes de acción que se encuentran en curso y se iniciaron los estudios de profundización propuestos para Salud e Inversionistas.

# CANALES DE ATENCIÓN

**Bienestar en evolución** es habilitar cada vez más alternativas que nos permitan dar respuesta oportuna a las inquietudes y necesidades de los usuarios, y facilitar su acceso a nuestra oferta de productos, servicios y beneficios, aprovechando las nuevas tecnologías y privilegiando siempre la comunicación asertiva, cercana y en doble vía.

## PARTICIPACIÓN DE LOS CANALES POR TIPO DE ACTIVIDAD

TOTAL ATENCIONES EN LOS 3 CANALES
**104.645.018**
crecimiento **35.6%**

### CANALES

| VIRTUAL | PRESENCIAL | TELEFÓNICO |
|---|---|---|
| 89.327.730 | 3.301.151 | 12.016.137 |

### ACTIVIDADES

Las cifras corresponden a cantidad y porcentaje de participación.

## PARTICIPACIÓN DE LOS CANALES POR FRENTE

Las cifras corresponden a cantidad y porcentaje de participación.

*No incluye visitas al home de Compensar
**No incluye actividades del frente de Salud, el cual es operado directamente por la Prestación

## CANAL VIRTUAL

**89.327.730**

**ACTIVIDADES**

crecimiento **44%**

**85%** PARTICIPACIÓN

sobre el total de actividades de Canales de Atención

Incluye las actividades realizadas a través de Transacciones en Línea, chat, mensajería SMS, audiorespuesta (IVR) y módulos de autoservicio de los tres frentes: Salud, Financiero y Bienestar.

**CRECIMIENTO DEL**

**70%**

en el número de usuarios de nuestras redes sociales

cerrando el año con

**239.386**

lo cual nos permite fortalecer el relacionamiento con nuestros seguidores.

El crecimiento del canal estuvo impulsado principalmente por:

- **Módulos de Autoservicio:** con un incremento del 25%, producto de la autogestión de los usuarios en las diferentes sedes, facilitando la compra de servicios.
- **Audiorespuesta (IVR):** ha impulsado la autogestión, facilitando información y programación de citas médicas, con un total de 15.059.841 llamadas a lo largo del año.
- **Web Center:** con un crecimiento del 53% se ha posicionado como un medio alternativo de contacto para el usuario, facilitando información, reservas y pagos.
- **Envíos de SMS:** con un crecimiento del 83%, suministrando información a los usuarios de manera proactiva.
- **Home corporativo y páginas principales de cada negocio:** con un aumento del 24%, alcanzando 39.491.096 visitas durante el 2018.

### PARTICIPACIÓN DEL CANAL VIRTUAL POR TIPO DE ACTIVIDAD

## CANAL PRESENCIAL:

**3.301.151**

ATENCIONES EN VENTANILLA

crecimiento 22*% **3%** PARTICIPACIÓN

sobre el total de actividades de Canales de Atención.

A través de puntos de atención integral en sedes propias (9) y en empresas afiliadas o convenios (6), atendemos solicitudes relacionadas con los frentes de Bienestar y Financiero (no incluye actividades del frente de Salud, las cuales son operadas por la Prestación).

*Dado principalmente por la asesoría y recaudo del Operador de Información "Mi planilla", que inició en 2017 y se consolidó durante el 2018.

### PARTICIPACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL POR TIPO DE ACTIVIDAD

## CANAL TELEFÓNICO:

**12.016.137**

ATENCIONES EN ASESOR CALL

variación -2% **14%** PARTICIPACIÓN

sobre el total de actividades de Canales de Atención.

### PARTICIPACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO POR TIPO DE ACTIVIDAD

La estrategia estuvo enfocada en incentivar la autogestión a partir del mejoramiento de las funcionalidades del IVR, atendiendo con ello un 63% más de llamadas y disminuyendo el contacto con asesor al ampliar la cobertura por medios no asistidos, principalmente en la asignación, cancelación, confirmación y pago de servicios, lo que redundó en una disminución del 2% en llamadas con asesor.

Adicionalmente, frente a 2017 se evidencia optimización en los costos de este canal y un mayor nivel de resolutividad para el usuario en el primer contacto.

## Otros logros:

- Soportados en diferentes herramientas tecnológicas, implementamos un modelo de información que nos ha permitido profundizar en el conocimiento del cliente y desplegar estrategias focalizadas en los medios y usuarios, con el fin de articular de la mejor manera los canales de atención de cara a una comunicación mucho más asertiva y resolutiva.

- Producto del mejoramiento de los sistemas de información, se redujo en un 12% el envío de maillings, lo que redunda en comunicación más eficaz y menos repetitiva para el usuario.

- Pusimos en operación la nueva funcionalidad de Afiliación en el portal empresarial, en aras de cerrar los procesos de autogestión disponibles para el ciclo de Afiliación Corporativa. En los primeros 6 meses se registraron 851 afiliaciones de independientes, 70 de pensionados y 44 de contratistas, lo que representa el 4% del total de las afiliaciones efectivas realizadas durante el 2018 para estos segmentos, con una conversión del 48% frente al total de las solicitudes de afiliación que llegaron al portal (1.912). De igual manera, enviamos a producción las funcionalidades de afiliación de trabajadores y beneficiarios, con el fin de hacer los perfeccionamientos y pruebas necesarias. En el primer trimestre del 2019 se desplegará la funcionalidad de manera masiva.

- Las visitas al portal corporativo tuvieron un crecimiento del 18%, con un total de 22.282.514 durante el año, resultado que estuvo apalancado por las diferentes mejoras realizadas al home, por las diferentes acciones y estrategias de Comunicación y Publicidad realizadas, así como por el posicionamiento digital orgánico a través de la estrategia de SEO (Search Engine Optimization), el dinamismo de palabras claves, acciones de programación en el portal y coincidencia de imágenes y títulos. Asimismo, como parte de la dinámica de evolución propia de los portales, durante el 2018 desarrollamos un simulador de vivienda que le permite al usuario incluir diferentes variables y valores, a fin de proyectar los recursos/ahorros que requiere para adquirir alguno de nuestros proyectos, y un simulador de aportes que arroja los conceptos y variables necesarias para el conocimiento y liquidación de cada uno de los componentes del Sistema de Seguridad Social que deben pagar las empresas por sus trabajadores.

- El portal de turismo tuvo un incremento del 44% en visitas, registrándose 548.787 adicionales.

- De la mano de los procesos de Comunicaciones y Mercadeo, y en un trabajo conjunto con el Contact Center (Call Center + Web Center), durante la Súper Semana Online, que se llevó a cabo del 19 al 23 de noviembre, tuvimos 60.990 visitas. Adicionalmente, cabe resaltar que:

  - ✔ Turismo, Tiempo Libre y Crédito fueron los servicios que más visitas registraron durante dicha actividad.

  - ✔ Se radicaron 337 solicitudes de crédito por más de $4.900 millones.

  - ✔ En Turismo se generaron 113 reservas por un valor superior a los $71 millones.

- Durante los dos Outlet Virtuales de Vivienda, realizados en marzo y octubre, registramos un total de 88.028 visitas de usuarios únicos.

- El Web Center tuvo crecimientos del 53% en sus actividades, como respuesta a la buena aceptación por parte de los usuarios, quienes encontraron en este medio alternativo altos niveles de oportunidad para establecer comunicación con la Caja. Además, se destacan los siguientes logros:

  - ✔ En mayo fue habilitada la venta de servicios del ciclo de eventos a través del Web Center, cerrando el año con ventas por $ 238.274.079.

  - ✔ Gracias al posicionamiento del servicio de reservas a través del Web Center para los hoteles Lagomar y Lagosol, logramos un total de 5.725 reservas en 2018, con una conversión del 49% y ventas por $2.495 millones para el mismo periodo.

  - ✔ Colocamos más de $16.000 millones en créditos, lo que equivale a un crecimiento del 8.6%.

- Enviamos 71.233 mensajes de texto para movilizar la afiliación de beneficiarios, 10.500 relacionados con la afiliación de beneficiarios que acceden a los servicios de Salud de Compensar, 10.268 con información sobre acreditación de subsidio y 7.717 para impulsar la utilización de saldos en la Tarjeta Compensar, todos como parte de las estrategias de comunicación desarrolladas por la Caja.

- Las actividades realizadas en la Zona Digital de Suba Integral representaron el 4% del total de las ejecutadas en dicha sede. A través de este modelo de autogestión buscamos facilitar el acceso a los servicios por parte de los usuarios y promover una experiencia digital continua e integral.

- Con el cambio en el procedimiento de expedición y entrega de la Tarjeta Compensar, de masivo a individual, se mejoraron aspectos de seguridad y servicio, de igual manera se generó mayor especialización en el trámite.

- Avanzamos en la formalización del equipo de transformación digital, un grupo interdisciplinario creado con el fin de promover un laboratorio digital que nos permita generar iniciativas ágiles para facilitar la interacción de los usuarios con los servicios. Durante el 2018 su gestión estuvo enfocada en los ciclos de Afiliaciones, Subsidio, Recreación, Educación y Deporte, teniendo en cuenta su alto volumen de interacciones con los clientes. En este contexto, a lo largo del año adelantamos acciones para el desarrollo de:

✓ **APP Bienestar:** a través de una aplicación móvil buscamos conocer el comportamiento de nuestros usuarios y ofrecerles una experiencia mucho más cercana y diferente, integrando funcionalidades informativas y transaccionales como: escenarios de realidad virtual, información y venta de servicios, geolocalización al interior de las sedes y visado del parqueadero. La aplicación contempla una plataforma de Marketing Contextual sobre la cual se conecta el comportamiento e interacción del usuario, lo que permite conocer a fondo sus necesidades para darles respuesta a través de campañas, productos y servicios.

- **Chatbot:** dentro de las acciones para fomentar la conexión con nuestros usuarios hemos probado diferentes alternativas de bot (chat interactivo en la web), que buscan inicialmente ampliar la cobertura horaria, mejorar las atenciones informativas y generar mayor oportunidad en la respuesta por medios digitales no asistidos. Durante el 2018 avanzamos en la puesta en marcha de una herramienta de autorrespuesta para la línea de Deportes.

- **Asistente Virtual:** en el punto de afiliaciones, ubicado en la Clínica Los Cobos implementamos un modelo de autogestión para obtener el pin y realizar los pagos a través de nuestro operador de información miplanilla, mediante módulos especializados para este tipo de trámites. Dicho piloto estará a prueba durante el primer trimestre de 2019.

# CENTRO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

**Bienestar en evolución**

es gestionar un modelo de atención centrado en el conocimiento del cliente, que nos permite contar con información detallada de sus necesidades y expectativas, para articular esfuerzos orientados a generarles servicios y experiencias excepcionales.

## Principales logros:

- Diseñamos y aseguramos la experiencia de cliente para los ciclos de negocio, basándonos en las fases y los ejes estratégicos de servicio, teniendo en cuenta cada una de las interacciones del usuario, desde la búsqueda de información hasta la evaluación del uso del producto o servicio, contribuyendo con ello al resultado del indicador de experiencia de cliente, que cerró el año con una calificación de 83.8, lo que equivale a un cumplimiento del 96% sobre la meta.

- Realizamos 3.744 sondeos de satisfacción relacionados con las respuestas a las opiniones y sugerencias, en los que el 91% de los usuarios manifestaron emociones positivas, finalizando con un indicador de satisfacción del 93%, dos puntos por encima del 2017.

- Abordamos 4.092 usuarios a través de 39 pruebas de cliente, 24 grupos foco y 15 observatorios, con el fin de conocer la experiencia que vivieron en la interacción con nuestros servicios, insumo que nos sirvió para encontrar oportunidades de mejoramiento continuo.

- El indicador de experiencia para los ciclos de Alimentos, Operador de Información y Recreación, Educación y Deporte tuvo un aumento significativo, soportado en la confianza de los usuarios, la facilidad en el acceso a los servicios por los diferentes canales y el profesionalismo y actitud de los colaboradores. De igual manera, estos resultados son coherentes con el crecimiento de los reconocimientos para dichos ciclos.

- El modelo centralizado de opiniones y sugerencias nos permitió facilitarle a la organización insumos de calidad para la toma de decisiones oportunas, dado que marca la trazabilidad de todas las interacciones del cliente y permite hacer un análisis integral de diferentes variables asociadas al usuario, las cuales se cruzan para obtener información de valor como: datos demográficos, impactos, complejidad, riesgos, canales, recurrencia y procedencia, entre otros.

- Los procesos de la Organización gestionaron de manera prioritaria o incluyeron en sus planes de trabajo acciones para mitigar o corregir 35 hallazgos de impacto transversales y 134 específicos para los ciclos, identificados como parte de la gestión de las opiniones y sugerencias, evitando así la materialización de riesgos de carácter legal, reputacional y económico.

- Como parte de las acciones tomadas para la salida en vivo del nuevo Modelo de Opiniones y Sugerencias, perfeccionamos la metodología para el cálculo del indicador de oportunidad, que garantiza una visual permanente de los casos de alta complejidad, a fin de priorizarlos y asegurar su cierre definitivo. Fruto de estas mejoras, el segundo semestre del año cerró con un indicador del 97%, es decir, 16 puntos por encima del obtenido en 2017.

- Incorporamos indicadores de reincidencia y procedencia en la gestión de las opiniones y sugerencias, en aras de medir la efectividad en la entrega de soluciones definitivas al usuario frente a sus reclamaciones, y la claridad de los procedimientos y trámites para acceder a nuestros servicios. Esta información ha servido para ajustar procedimientos internos y desplegar campañas de divulgación que mitiguen reprocesos.

- Gracias a un ejercicio de exploración emocional realizado con nuestros grupos de interés, pudimos construir un modelo de emociones basado en el sentir del cliente, lo que ha fortalecido la experiencia en los momentos de verdad, identificando oportunidades tempranas para sorprender, generar empatía y establecer conexión con ellos.

- Como resultado de nuestra participación en el Foro de Servicio al Cliente del Sector Financiero, con la ponencia "Evolución del servicio al cliente en Compensar" y, en reconocimiento por ser referentes y pioneros en esta materia, fuimos invitados a ser socios fundadores de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente, en Colombia.

- De la mano de los ciclos y procesos encargados de la implementación de soluciones que agreguen valor a los usuarios, desarrollamos una serie de acciones bajo los siguientes bloques temáticos:

**Fortalecimiento de la cultura de servicio:** en el 2018 se incluyó "la experiencia del cliente" dentro de los atributos culturales de la organización, y para promover su apropiación:

- Llevamos a cabo la conferencia "El impacto del liderazgo en la experiencia excepcional", con la participación de 229 personas, con quienes conversamos en torno a cómo liderar desde el servicio e incorporar la experiencia como estrategia.

- Organizamos el webinar "Compensar-Experiencia al cliente", en el cual intercambiamos opiniones con diferentes procesos sobre el significado de la experiencia de cliente en la Organización y generamos algunas reflexiones frente a las proyecciones en esta materia.

- Realizamos 74 sesiones de sensibilización con colaboradores y proveedores que interactúan directamente con el cliente, mostrándoles de cerca la vivencia del servicio.

- Ejecutamos el plan de vuelo del 2018 para el grupo de embajadores de servicio inteligente, llevando a cabo 4 "encuentros diplomáticos" en los que nos sumergimos en temáticas como: cultura organizacional, transformación digital, innovación y experiencia de cliente, compartiendo buenas prácticas, casos de éxito y novedades de la Caja.

**Facilidad de trámites:** lideramos una iniciativa que busca simplificar los trámites para el acceso a los servicios a través del despliegue de diferentes acciones:

- Gracias a las validaciones realizadas en las ventanillas de atención presencial, los canales de atención virtuales y el Centro de Experiencia de Cliente, mejoramos la calidad de la data, reduciendo así los reprocesos. Fruto de esta gestión, en el segundo semestre del 2018 se disminuyeron en un 63% las opiniones y sugerencias asociadas a la actualización de datos de contacto.

- En el portal corporativo se dispuso una calculadora de aportes, que en la prueba de cliente realizada arrojó un 70% de emociones positivas, destacándose por ser una herramienta intuitiva, fácil de usar y muy efectiva.

- Mediante campañas de comunicación dimos a conocer a nuestros usuarios las alternativas para el uso del subsidio en los establecimientos aliados, generando 15.525 transacciones por medio de la red de tenderos, minimizando con ello las filas en los cajeros electrónicos ubicados en las sedes.

- El Call Center empezó a atender servicios de agendamiento de citas para orientación laboral y actualización de información de los aspirantes de la Agencia de Empleo y Emprendimiento, disminuyendo de esta manera los tiempos de los trámites y eliminando las opiniones o sugerencias por este motivo.

**Cumplimiento de promesa de valor:** la percepción que los proveedores tienen de Compensar mejora continuamente, destacándose en la prueba de cliente realizada con dicho grupo de interés, el sentimiento de confianza con un 86%, resultado influenciado principalmente por aspectos como: trámites y procedimientos seguros, el valor que le da la Organización a los servicios prestados por ellos y el cumplimiento de lo acordado. Estos resultados son apalancados por las múltiples capacitaciones realizadas a lo largo del año y la divulgación de nuestra política de servicio en medios virtuales.

## NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE OPINIONES Y SUGERENCIAS

Desde principios del año, la gestión y el gobierno de las Opiniones y Sugerencias (OyS) se concentró en el Centro de Experiencia de Cliente, con el fin de mejorar el proceso de generación de información relacionada con conocimiento de cliente, como insumo para soportar decisiones organizacionales estratégicas. Esta nueva apuesta requirió habilitar espacios de aprendizaje y construcción con los diferentes procesos de la Organización, para potencializar la gestión de los casos, apoyados en herramientas tecnológicas que contribuyeron a mejorar el análisis y facilitar la detección de hallazgos tempranos, para mitigar riesgos de carácter legal, reputacional y económico.

## ALCANCE DEL MODELO DE OYS

En la gestión del 2018 se destaca:

- Desarrollamos una serie de acciones internas de cara al mejoramiento continuo, entre ellas, capacitación en redacción eficaz, calificación de calidad de las respuestas antes de emitirlas a los usuarios, informes mensuales de resultados de gestión, disminución de días de respuesta, y medición estricta de indicadores.

- Dentro de la gestión de los casos, estructuramos fases para garantizar la calidad en el proceso, detectar información de valor en cada paso e implementar mejoras que incidan en la oportunidad de las respuestas.

- Trabajamos con los diferentes canales de atención, articulando la gestión de todas las manifestaciones de cliente con el objetivo de entregar soluciones en el primer contacto, de tal manera que se remitan al Centro de Experiencia solo aquellos casos que, por su complejidad y casuística particular, requieren mayor profundidad.

- Analizamos las Opiniones y Sugerencias teniendo en cuenta el historial del cliente que las radica, ampliando el espectro de conocimiento de la situación expuesta para comprender de una manera más integral los motivos que pudieron desencadenarlas y proyectar así respuestas definitivas que eviten nuevos contactos sobre el mismo tema.

- Enviamos respuestas al usuario por el canal de su preferencia y contrastamos los datos de contacto suministrados en el caso, contra la base general de la Caja, a fin de garantizar que las respuestas se entreguen de manera correcta y favoreciendo la actualización de la información.

- Aplicamos el formulario de calidad de respuesta a una muestra representativa de respuestas, antes de enviarlas, con el objetivo de garantizar los estándares de claridad y pertinencia de las mismas.

- Validamos la pertinencia y procedencia de las solicitudes y quejas para determinar la claridad, apropiación y suficiencia de la información que brindamos sobre nuestros servicios a través de los diferentes canales, con el objetivo de nutrir nuestro conocimiento de cliente, sobre aspectos de su interés que posiblemente no hayamos contemplado. Información que es utilizada por los procesos para ajustar sus campañas de divulgación y para la creación de nuevos productos y servicios.

- Creamos el indicador de reincidencia, que nos permite identificar el número de veces que un usuario se comunica con nosotros por un mismo tema. Tras su identificación, aplicamos una estrategia de contacto distinta, en la que si es preciso lo convocamos a nuestras instalaciones y en conjunto con una mesa de trabajo compuesta por representantes de los procesos correspondientes, buscamos soluciones definitivas a sus necesidades.

# MERCADEO E INNOVACIÓN

**Bienestar en evolución** es movilizar permanentemente una cultura de innovación corporativa que contribuya al desarrollo de productos, servicios y experiencias diferenciales que agreguen valor y favorezcan la calidad de vida de nuestros afiliados y usuarios, soportados en un profundo conocimiento del cliente y del mercado.

# CONOCIMIENTO DE CLIENTE

## Resultados Indicador de Experiencia

Mantuvimos la estructura de análisis e interpretación del informe de "Voz de cliente" (que integra encuestas de satisfacción, auditorías de servicio, pruebas de cliente, resultados de sesiones de grupo, así como opiniones y sugerencias), resaltando mucho más las conclusiones y acciones a desarrollar, y señalando con mucha fuerza las emociones que experimentan los usuarios, además de la permanencia de dichos hallazgos en el tiempo. A lo largo del año levantamos 70 estudios, alcanzando los siguientes resultados:

| | Experiencia = | | | Satisfacción (59%) + | | | Esfuerzo (50%) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ciclo / Resultados total 2018** | Experiencia | Meta | Cumplimiento | Experiencia | Meta | Cumplimiento | Experiencia | Meta | Cumplimiento |
| Afiliación Corporativa | 79.5 | 82.8 | 96% | 78.9 | 82.5 | 96% | 80.1 | 83.2 | 96% |
| Alimentos | 91.1 | 90.4 | 101% | 85.6 | 87.4 | 98% | 96.6 | 93.3 | 104% |
| Alojamiento | 82.7 | 88.3 | 94% | 83.6 | 87.8 | 95% | 81.9 | 88.9 | 92% |
| Convenios y Alianzas | 85.8 | 89.6 | 96% | 85.8 | 91.6 | 94% | 85.9 | 87.5 | 98% |
| Recreación, Educación y Deporte | 86.8 | 87.9 | 99% | 87.6 | 88.1 | 99% | 86.1 | 87.6 | 98% |
| Eventos | 79.8 | 85.8 | 93% | 80.3 | 85.3 | 94% | 79.4 | 86.3 | 92% |
| Subsidio | 88.6 | 89.5 | 99% | 89.1 | 88.8 | 100% | 88.1 | 90.1 | 98% |
| Vivienda | 84.2 | 85.2 | 99% | 85.7 | 84.7 | 101% | 82.7 | 85.8 | 96% |
| Mecanismo de Protección al Cesante | 84.7 | 86.0 | 98% | 85.3 | 84.1 | 101% | 84.1 | 87.9 | 96% |
| Servicios Financieros | 82.2 | 85.9 | 96% | 81.1 | 82.6 | 98% | 83.3 | 89.2 | 93% |
| Operador de Información | 81.5 | 86.4 | 94% | 82.0 | 87.7 | 94% | 81.0 | 85.1 | 95% |
| Prestación Salud | 79.0 | 86.1 | 92% | 79.8 | 86.1 | 93% | 78.3 | 86.1 | 91% |
| **Compensar** | **83.8** | **86.9** | **96%** | **83.7** | **86.4** | **97%** | **84.0** | **87.5%** | **96%** |

Nota: Los aspectos que se consideraron para esta medición se describen en la siguiente página.

## Aspectos a considerar:

- Variables evaluadas en escala de -25 a 100.
- A partir del año 2016 se incluyó en la herramienta de satisfacción una batería de preguntas encaminadas a medir el esfuerzo cognitivo, emocional y de tiempo que implica a los usuarios acceder a nuestros servicios, lo cual, promediado con la satisfacción, proporciona un indicador de experiencia global del usuario con el servicio.
- La periodicidad de las mediciones es trimestral, semestral o anual, dependiendo de la dinámica de cada servicio.
- Las muestras de todos los estudios tienen representatividad estadística anual.
- La metodología es telefónica para el 96.5% de las encuestas y presencial en el 3.5% restante.
- Los públicos encuestados son: clientes individuales y empresariales.
- Al año se realizan más de 19.000 encuestas.

El indicador general de experiencia de cliente registró un 96% de cumplimiento, manteniéndose en niveles satisfactorios. A este resultado contribuyen de manera especial las calificaciones de los ciclos de Alimentos, que alcanzó en un 101% la meta prevista, y de Recreación, Educación y Deporte, Subsidio y Vivienda que lograron el 99%.

Adicionalmente, dos terceras partes de los ciclos tienen oportunidad de mejora en la variable tiempo, evaluada dentro del componente "esfuerzo generado al usuario". De igual forma, a nivel empresarial se identifican brechas en el indicador general de Experiencia, en aspectos relacionados con el tiempo, la facilidad y simplicidad en los trámites.

## Resultados de Cliente Incógnito

| Ciclo | Total |
|---|---|
| Alimentos | 93% |
| Eventos | 80% |
| Alojamiento | 80% |
| Subsidio | 78% |
| Recreación, Educación y Deporte | 78% |
| Operador de Información | 77% |
| Servicios Financieros | 77% |
| Vivienda | 75% |
| Afiliación Corporativa | 75% |
| Agencia de Empleo | 83% |
| Salud | 69% |
| Convenios y Alianzas | 70% |
| **Total** | **78%** |

## Aspectos a considerar:

- Los resultados no son comparables con el año anterior, pues para el 2018 ajustamos los parámetros/atributos de medición de servicio y la escala de calificación de cada uno de ellos. Este cambio obedeció a una decisión estratégica orientada a buscar la "excelencia en servicio".
- Meta: 100% - Periodicidad: anual.
- Por ser un estudio de auditoría de servicio, no requiere representatividad estadística, por ello las muestras son distribuidas de acuerdo con el número de ciclos y servicios.

La calificación general de cliente incógnito fue de 78%, alcanzando el mínimo esperado para el nuevo nivel de "Excelencia en servicio", el cual considera un buen nivel por encima del 90, aceptable entre 89 y 75 y crítico menos de 74. El resultado obtenido obedece principalmente a la positiva calificación de la infraestructura, seguridad, imagen y calidad de nuestros productos y servicios, sin embargo, se ve impactado por el eje de Resolutividad, que registró un cumplimiento inferior al 70% en la mayoría de los ciclos, quedando únicamente con resultados favorables, Alimentos.

## INNOVACIÓN

- Continuamos enfocando nuestra gestión en 4 líneas de acción: intraemprendimiento, innovación abierta, transformación cultural y ecosistemas de innovación. Además, se creó una oficina de transformación digital con el objetivo de impulsar proyectos relacionados especialmente con tecnologías emergentes, para lo cual habilitamos ecosistemas de partners tecnológicos y emprendimiento digital, con diversas Startup.

- Con el propósito de fomentar una cultura de innovación al interior de la Organización, creamos, de la mano de la Universidad Corporativa, una nueva escuela de formación, denominada "Innovación y Agilidad", y llevamos a cabo diferentes acciones y programas, entre ellos: Identidad y Transformación digital, Liderarte (espacio dentro de Aseguramiento en Salud para apalancar iniciativas estratégicas para el negocio) y Zona Inn, programa a través del cual desarrollamos conversatorios, seminarios y conferencias en relación a temas de innovación. Además, realizamos el primer Campamento de Innovación, con la participación de 56 colaboradores, y movilizamos procesos de transformación cultural involucrando a los miembros del consejo y otros cargos directivos, con el apoyo de expertos como Garner, Google y SAP, entre otros.

- Como resultado de la gestión realizada a lo largo del año, fueron desarrolladas diferentes soluciones tecnológicas para favorecer la experiencia de nuestros usuarios, entre ellas se destacan, para el frente de Salud: la plataforma Alejandría, que facilita el registro de ideas innovadoras (prácticas médicas, casos exitosos, etc); Angus, solución que permite digitalizar contenidos de capacitación para ser masificados; escalamiento de 1Doc3 como respuesta a preguntas frecuentes de usuarios; y vending de medicamentos (sistema de ventas por medio de máquinas auto expendedoras). De otro lado, para el frente Financiero, la plataforma de crédito digital "Prestagente" y en Bienestar, marketing contextual con Ohmyfi (implementación de WiFi Corporativo en algunas sedes como herramienta para mejorar el conocimiento sobre los usuarios a fin de ofrecerles información personalizada cuando nos visiten) y un piloto con Fitpal, que integra al médico tratante con un proceso de coaching de bienestar.

- Apoyamos y fuimos la sede del Open Innovation Summit Colombia, el evento más importante de innovación abierta del país, que facilita la conexión entre empresas, emprendedores, universidades e inversionistas, además de ofrecer la posibilidad de conocer las últimas tendencias en materia de innovación. El evento, realizado en noviembre, reportó alrededor de 9.000 conexiones efectivas y más de 1.800 participantes en un día.

- Con el fin de profundizar en el conocimiento del cliente, iniciamos el desarrollo de modelos predictivos que nos han permitido optimizar costos, generar ahorros y favorecer aprendizajes en estadística paramétrica y no paramétrica, además de construir nuevas variables en conjunto con otras unidades de negocio para incrementar la asertividad de los modelos.

- Profundizamos en el conocimiento de la persona, la familia y la empresa, sus hábitos de consumo y descripción de momentos esenciales que viven con nosotros, información que nos sirve de insumo para diseñar nuevos servicios. De igual forma, innovamos en el análisis, la presentación, las herramientas y la lectura de la información a través de nuevas tecnologías como Tableau y Alterix, que permiten la automatización de datos y toma de decisiones basadas en el conocimiento de cliente.

- Para fortalecer la relación comercial con nuestros afiliados, desarrollamos un trabajo colaborativo con Canales de Atención y Comunicaciones orientado a consolidar la oferta de productos y servicios por audiencias, en la búsqueda de mayores eficiencias y de la optimización de los canales de contacto, siendo cada vez más relevantes y pertinentes.

## Nuevos productos y servicios

En línea con nuestro modelo de innovación, replanteamos la forma de diseñar y modificar los productos y servicios, implementando procesos de ideación, experimentación y normalización que contemplan diversas interacciones y ajustes, siempre de la mano con el cliente, respondiendo así a sus cambiantes necesidades y expectativas.

Bajo esta metodología, desarrollamos 40 experimentos o nuevos productos, que nos permitieron incursionar en otras líneas de negocio, entre los que se destacan: mejoramiento habitacional con materiales de bajo costo en cocreación con diferentes universidades, experiencias con nuestros servicios a través de herramientas de realidad aumentada, plan semanas vacacionales, día de la familia, "Renovarte" (programa dirigido a persona mayor), maratones de prácticas libres y diferentes clases grupales. De igual forma, como parte del programa de innovación y de la mano con diversos aliados, incluimos en nuestro portafolio: el software de nómina "Sálomon"; la solución de facturas electrónicas "Mis Facturas"; una herramienta para la afiliación al Sistema de Seguridad Social para servicio doméstico "Symplifica"; la plataforma Fitpal; y los servicios de American School Way; Smart Fit, una de las cadenas de gimnasios más importantes del país; y campamentos deportivos bajo la metodología del Club Atlético de Madrid.

De igual forma, se modificaron 22 productos, entre ellos: el crédito hipotecario Compensar; el Restaurante Dare ubicado en la Sede Av. 68; los circuitos de bienestar, los campamentos urbanos, el curso de ecoyoga y algunos retiros temáticos y talleres de hiphop.

# VENTA

**Bienestar en evolución** es además de promocionar y comercializar los diferentes servicios y beneficios de Compensar, preocuparnos por asesorar integralmente a las empresas para construir conjuntamente propuestas personalizadas que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.

- En comparación con el 2017, registramos un aumento del 21% en ingresos, con una sobre-ejecución del 112% frente al presupuesto establecido, lo que corresponde a $59.861 millones adicionales, destacándose en este favorable resultado el crecimiento de los frentes de Bienestar con un 48% y Financiero con un 10%.

- En el frente de Bienestar, atendimos 2.556 clientes de los cuales 169 fueron entidades del sector público del orden nacional y distrital, por medio de la venta de servicios de Eventos, Alojamiento, Alimentos y Recreación, Educación y Deporte, registrando a lo largo del año ingresos por $48.500 millones aproximadamente. En Eventos, prestamos servicios por $33.831 millones, en su mayoría por concepto de reuniones de trabajo y escenarios para capacitaciones. En Alojamiento Empresarial por $2.500 millones, correspondientes a planes de bienestar, y en Recreación, Educación y Deporte la cifra ascendió a más de $10.700 millones, principalmente en las líneas de Vacaciones Recreativas, planes de desarrollo empresariales y torneos deportivos interempresas, además de los servicios del Convenio 40 x 40, a través del cual beneficiamos a más de 5.000 niños de colegios públicos de Bogotá.

- Prestamos servicios por $26.189 millones a 2.387 empresas del sector privado afiliadas y no afiliadas. En Eventos se registraron ventas por $10.963 millones, en su mayoría por concepto de juntas directivas, grados, congresos, y eventos recreativos y culturales. En Alojamiento Empresarial por $5.766 millones, distribuidos en pasadías empresariales y convenciones, entre otros. Asimismo, para Recreación, Educación y Deporte logramos ingresos por $9.592 millones, por cuenta de torneos deportivos y Vacaciones Recreativas, en las cuales atendimos a más de 12.648 niños durante el año, lo que representa un crecimiento del 8%.

- En Eventos Conformados, tuvimos un crecimiento del 8% en el número de eventos realizados, alcanzando un total de 8.684, es decir, 652 más que en el 2017, lo que representó un aumento del 21% en ingresos por este concepto. En términos de cobertura, vendimos servicios de esta línea a 1.333 clientes empresariales, 1.112 de ellos del sector privado (433 fidelizados y 679 nuevos). Los 126 restantes corresponden al segmento gubernamental, de los cuales 97 eran clientes antiguos y 29, nuevos.

- En Recreación, Educación y Deporte atendimos 983 clientes empresariales, 424 de ellos, nuevos con ingresos por $1.779 millones y 559 antiguos o fidelizados por $19.049 millones. Las ventas totales ascendieron a $20.828 millones, distribuidos así: $4.294 millones en Recreación, $ 8.547 millones en Educación y $ 7.980 millones en Deportes.

- Apoyamos a 862 empresas a través del portafolio de Salud Empresarial, en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, generando un ingreso de $6.698 millones.

- En Vivienda se destaca el crecimiento del 73% en el otorgamiento de subsidios a través de asesorías integrales realizadas en las empresas, es decir, sin que los usuarios tuvieran que acercarse hasta nuestras sedes, impactando a 4.332 afiliados.

- Asimismo, a través del equipo de asesoría integral logramos la aprobación de 402 créditos hipotecarios de vivienda nueva de interés social. Cabe resaltar además, que en comparación con el mismo periodo del año anterior se evidencia un crecimiento del 17% en solicitudes de crédito hipotecario, con 59 créditos adicionales.

- Respecto a los proyectos de vivienda que tuvieron lanzamiento de ventas en el 2018, cerramos el año con 985 unidades separadas en Senderos de las Acacias, Arboleda de Chicalá, Torres de San Pedro, Reserva de San David, Reserva de Zuame y Alta Morada.

- En el frente Financiero tuvimos un crecimiento del 3.3%, con 49.402 créditos desembolsados a 41.526 afiliados, en la línea de libre inversión, con pago a través de descuento por nómina, gracias a los convenios establecidos con 2.568 empresas afiliadas para brindar crédito a sus empleados por medio de libranza.

- Con el objetivo de prestar un mejor servicio, llevamos a cabo un programa de desarrollo y capacitación para fortalecer las habilidades comerciales de nuestros asesores, entre ellas: manejo de relaciones con el cliente, efectividad en las ventas, aptitud para las ventas, vulnerabilidad, resistencia al cambio, adaptabilidad, efectividad ante la presión, necesidad de estructurar y estilos de ventas. El programa inició con un proceso de evaluación de las capacidades laborales y personales de cada asesor, en el que se tuvo en cuenta los siguientes criterios: Relaciones Interpersonales (gerencia de ventas, propia fuerza de ventas, colegas, clientes y competencia), Capacidad de Ventas (desarrollo de nuevos negocios, cierre de la venta, manejo de objeciones, creatividad en la venta y productividad), Motivación Personal (metas de venta, comunicación, auto-organización, auto-evaluación, fijación de objetivos), Responsabilidad Empresarial (junta de ventas, manejo de quejas y reportes, política empresarial e introducción de cambios).

- A lo largo del año sumamos esfuerzos con diferentes procesos de la Organización para la apertura de canales de venta alternativos. Es así como en mayo y de manera conjunta con Canales de Atención, desplegamos un nuevo modelo de venta virtual para Eventos Sociales, cerrando el año con más de 668 asesorías, que se tradujeron en ventas por alrededor de $50 millones. De igual manera, en septiembre habilitamos un canal virtual para la venta de servicios de alojamiento empresarial que nos permitió atender más de 60 clientes y generó ingresos por $184 millones, adicionalmente, entró en gestión el equipo de asesores integrales, el cual busca mantener la fidelización a través de la atención individual para un grupo de empresas generando transacción inmediata para Servicios Financieros, Recreación, Educación y Deporte, Alojamiento, Plan Complementario y Subsidio de Vivienda. Estos canales se encuentran en proceso de maduración y se espera un crecimiento importante para el próximo año. Por último, en diciembre pusimos en marcha una iniciativa orientada a potencializar, optimizar y agilizar los procesos de cotización y recotización, por medio de una aplicación interactiva que genera trazabilidad y permite extender el servicio a los clientes en horarios extralaborales y festivos.

# RECONOCIMIENTOS

## PREMIOS Y DISTINCIONES

# RECONOCIMIENTOS, PREMIOS Y DISTINCIONES

## Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – MERCO

- **Merco empresas:** puesto No. 33 entre las compañías con mejor reputación, manteniendo la posición número 1 en la categoría Cajas de Compensación.
- **Merco Talento:** puesto No. 20 entre las empresas que mejor atraen y retienen el talento y primer lugar en la categoría Cajas de Compensación.
- **Merco Líderes:** puesto No. 63 otorgado a nuestro director, Néstor Rodríguez Ardila.

## Great Place To Work

**Puesto No. 10** en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia (categoría empresas con más de 500 colaboradores), una posición por encima de la anterior medición en la que participamos (2016).

## Revista Portafolio

**Puesto No. 29** dentro de las 1.001 compañías del año en Colombia, subiendo 4 posiciones respecto al año anterior.

## Revista Gerente

- **Primer lugar** de la categoría cajas de compensación familiar en el ranking 100 marcas más exitosas, obteniendo un 20.71% en la medición de Top of Mind (nivel de recordación de marca) y 23.32% en Top of Heart (vínculo afectivo que genera).
- Nuestro Director General, Néstor Rodríguez Ardila fue reconocido como uno de los 100 Líderes de la Sociedad.

## Revista Semana

**Puesto No. 33** en el listado de "Las 100 empresas más grandes de Colombia", publicado en mayo de 2018.

## Revista Dinero

- **Puesto No. 1** del sector cajas de compensación y puesto **No. 30** en el Ranking de las 5.000 empresas más grandes del país por ingresos.

## Revista La Nota Económica

- **Caja: puesto No. 25 y EPS: puesto No. 43,** dentro de las 300 Empresas Platinium del país.
- **Puesto No. 1** en la categoría cajas de compensación familiar en la Edición Vademecum de Mercados 10.000 empresas.
- Nuestra Subdirectora de Salud, Marta Giraldo de Trujillo, fue reconocida en el listado de los 500 líderes empresariales del país.

## Diario La República

- **Puesto No. 27** en el listado de las 100 empresas con más ingresos del país.

## Otros reconocimientos:

- **Puesto No. 4** en el ranking de las mejores EPS del país, según la evaluación anual realizada por el Ministerio de Salud y Protección Social con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en tres dimensiones: oportunidad, satisfacción y trámites.

- Nuevamente el Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil destacó a Compensar entre las EPS del país que brindan mejor tratamiento y atención a los niños con cáncer. Adicionalmente, fuimos incluidos en el Ranking de las EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en enfermedades de alto costo, ocupando el segundo lugar en gestión del riesgo en cáncer y el primero en la atención de mujeres con cáncer de seno.

- En el marco de la Semana por la Paz, la Red Nacional de Iniciativas Ciudadanas por la Paz y Contra la Guerra – Redepaz y la Pontificia Universidad Javeriana, a través de su programa 'Cultura para la paz', exaltaron el aporte de Compensar en la construcción de la paz en Colombia, la defensa de la vida y de los Derechos Humanos.

- Nuevamente Lagomar recibió el galardón Travellers' Choice por parte de TripAdvisor, ubicándolo dentro de los mejores 25 hoteles del país, lo que ratifica nuestro posicionamiento y certificado de excelencia.

- Recibimos por parte de la ARL Liberty un reconocimiento para nuestro ciclo de Alimentos, como resultado de la participación, implementación y gestión del programa MVP, en el concurso 'Mejor prevenir para ganar', que nos ha permitido disminuir el número de ocurrencia de accidentes laborales año tras año.

- La Secretaría de Integración Social reconoció al Jardín Social Ciprés y al Jardín Social Atalayas por su compromiso en la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental 2018.

## Otros reconocimientos:

- La Sociedad Colombiana de Prensa y Medios de Comunicación nos entregó la condecoración binacional 'Gran Cruz Extraordinaria Orden al Mérito Ambiental y Social Barón Alexander Von Humboldt', que resalta a las entidades por su aporte permanente a la sociedad, la institucionalidad, la responsabilidad social y al medio ambiente.

- Recibimos del Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente, el reconocimiento para nuestras sedes: Calle 94, Calle 26, Calle 42, Suba Integral y Av. Primero de Mayo, en la categoría 'Excelencia Ambiental Generando Desarrollo Sostenible'.

# CONGLOMERADO SOCIAL

## Bienestar en evolución

es hacer equipo con una serie de aliados estratégicos que comparten nuestra filosofía de compromiso y desarrollo social para extender la cobertura y el impacto de la labor que desarrollamos, avanzando así en el propósito de construir juntos un mejor país.

compensar | unipanamericana fundación universitaria

Más de 40 años facilitando la formación académica de los colombianos, en especial de aquellos con menores ingresos, a través de un modelo de educación por ciclos que fortalece el vínculo con el sector empresarial, logrando que la formación que brinda en pregrado, posgrado, educación continuada y, educación para el trabajo y el desarrollo humano responda a las necesidades del mercado laboral actual. Un reflejo de ello es el alto nivel de empleabilidad de los graduados, el cual, actualmente está por encima del 80%.

**7.465** ESTUDIANTES

**6** SEDES

**15** PROGRAMAS PRESENCIALES

**6** PROGRAMAS VIRTUALES

**MODALIDAD PRESENCIAL:** 5.753 / 77%

**MODALIDAD VIRTUAL:** 1.712 / 23%

- 19% Jornada diurna
- 79% Jornada nocturna
- 2% Jornada empresarial

- 4.705 Bogotá 63%
- 526 Valle 7%
- 522 Meta 7%

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS ESTUDIANTES:**

- 58% estrato 2
- 32% estrato 3
- 8% estrato 1
- 2% estratos 4, 5 y 6

**DISTRIBUCIÓN POR FACULTADES:**

- 3.150 Facultad de Ciencias Empresariales
- 1.813 Facultad de Ingeniería
- 1.787 Facultad de Comunicación
- 715 Facultad de Educación

compensar | unipanamericana fundación universitaria

## Logros más significativos:

- 2.449 estudiantes nuevos vinculados a nivel nacional, con un crecimiento del 22% en la modalidad virtual, entre el primer y el segundo semestre del año.
- Consolidación de un cuerpo docente de altísima calidad, cerrando el año con 337 profesores: el 40% magísteres, el 31% especialistas y el 28% profesionales.
- 2.691 personas se graduaron en el transcurso del año: 1.104 profesionales, 825 tecnólogos, 756 técnicos profesionales y 6 especialistas.
- 3.769 estudiantes realizaron sus prácticas como requisito para finalizar cada nivel de formación, afianzando el vínculo con la institucionalidad por medio de los ámbitos académico y productivo.

- 2.057 personas capacitadas a través del programa de Educación Continuada (crecimiento: 205%), gracias a 121 formaciones realizadas en diferentes áreas del conocimiento, con un nivel de satisfacción superior al 4.5/5.
- 57 convenios suscritos con empresas de diversos sectores empresariales para favorecer la formación profesional de sus empleados.
- Más de $1.000 millones invertidos en el mejoramiento de la infraestructura física y $300 millones en el fortalecimiento de la estructura tecnológica y laboratorios.
- A través del programa de formación para la inserción laboral “PoSible”, atendimos 31.493 personas inscritas en la Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar.
- Recibimos aprobación para ser co-ejecutores de un proyecto de innovación presentado a la convocatoria "Innovar tiene su crédito", línea de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación impulsada por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias) y por el Banco de Comercio Exterior de Colombia (Bancoldex).

compensar | unipanamericana fundación universitaria

- 28 proyectos de investigación en curso, lo que favorece la producción académica y el mejoramiento de los procesos formativos en los programas.
- Lanzamiento del libro 'Experiencias en Innovación Educativa', luego de un trabajo conjunto con la Corporación Santo Tomás, con sede en Los Ángeles – Chile.
- Aprobación de las condiciones iniciales de acreditación de alta calidad para la Licenciatura en Educación Infantil, con énfasis en Diversidad e Inclusión Social.
- Apertura del programa de Administración de Servicios de Salud en modalidad virtual, como respuesta a las necesidades de flexibilidad horaria y tiempo de los profesionales del sector.

- Recertificación, por parte del ICONTEC, en la norma ISO 9001:2015 para: la prestación de servicios académicos de inserción y reinserción laboral, el diseño y prestación de servicios de educación continuada para organizaciones y la prestación de servicios de prácticas empresariales como apoyo a los estudiantes de pregrado.
- Durante el año, 22 docentes de las facultades de Comunicación e Ingeniería y del departamento de Socio-Humanidades, tuvieron movilidad académica dentro y fuera del país, con el fin de presentar resultados de investigación y promover redes para la gestión del conocimiento, favoreciendo además la representatividad institucional.
- 896 estudiantes fueron beneficiados a través del programa Becas Compensar, que contempla el 75% de descuento en el valor de la matrícula hasta finalizar la formación tecnológica.
- La Universidad se ubicó entre las 20 primeras instituciones de educación superior con el mayor número de estudiantes que obtuvieron buenos resultados en las Pruebas Saber Pro, lo que evidencia la calidad formativa de los graduados.
- Primer puesto en el Concurso Ekiten, que busca estimular la creatividad y la cultura del emprendimiento de los estudiantes de Mondragón Unibertsitatea y de la Red de Universidades de Mondragón en Latinoamérica.

UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

A lo largo de sus 15 años de trayectoria, UNIMOS se ha convertido en el puente que conecta los proyectos de sus asociados con la posibilidad de hacerlos realidad, a través de un amplio portafolio de servicios de ahorro y crédito que les permite mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Actualmente, la Cooperativa reúne alrededor de 18.000 asociados y cuenta con más de 180 convenios empresariales.

## Logros más significativos:

- $16.750 millones colocados a través de sus diferentes opciones de crédito, con un crecimiento del 7%.
- La cartera de créditos presentó una variación positiva de 9%, superando los $31.000 millones. Además, se registró una disminución en el índice de cartera vencida, ubicándose 3.94% por debajo de los niveles del sector, lo que se constituye en una garantía para los asociados en términos de la administración de sus recursos.
- Las captaciones se incrementaron en un 8%, alcanzando un saldo total de $20.889 millones, que benefician a los asociados con tasas efectivas superiores a las del mercado en las diferentes líneas de ahorro, en este sentido, el monto pagado en intereses alcanzó los $936 millones.

UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

- Ampliación del portafolio de servicios cooperativos con las cuentas: Ahorro a la Vista y Ahorro Nómina, complementando de esta manera la oferta de ahorro permanente, ahorro programado y certificados de depósito de ahorro a término, los cuales tuvieron un crecimiento del 6%. Estas nuevas cuentas operan bajo la mayor red de cajeros automáticos a nivel nacional, con una amplia gama de beneficios (las 3 primeras transacciones al mes en cajeros ATH son gratuitas y no genera cuota de manejo en más de 3.500 cajeros automáticos de la red aliada). De igual manera, atada a la misma tarjeta, los asociados pueden acceder al Cupo Rotativo y utilizarlo por medio de avances o a través de pago con tarjeta en diferentes establecimientos comerciales.

- Implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos, de acuerdo con las circulares externas 015 de 2015 y 04 de 2017 emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, las cuales fijan procedimientos y estándares que garantizan la adecuada gestión de los recursos de los asociados.

- Fue habilitada una herramienta especializada en administración de riesgo, que permite gestionar y prevenir de manera eficiente diferentes situaciones a las que se pueda llegar a ver expuesta la Cooperativa.

UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

- Apertura del portal transaccional dentro de la página web corporativa, además de una aplicación móvil, herramientas que les permiten a los asociados acceder más fácil y rápido a los servicios, así como a la administración de sus recursos, incluyendo, entre otras, las siguientes funcionalidades: pagos, actualización de datos, transferencias a cuentas propias y de otras entidades, todo desde un dispositivo electrónico, sin necesidad de desplazamientos.

- Crecimiento del 9.81% en el total de activos, cerrando el año con $33.439 millones. Asimismo, el capital social de la Cooperativa, determinado por sus 18.000 asociados, es de $7.691 millones de saldo en aportes, consolidando un patrimonio total de $9.997 millones, con un aumento del 5.12% frente al 2017.

- Excedentes por $592 millones, generados en beneficio de sus asociados, lo que equivale a un crecimiento del 55%, impulsado principalmente por los procesos de actualización tecnológica y operativa, a través de los cuales Unimos espera seguir generando eficiencias durante 2019, siempre en beneficio de los asociados, vía excedentes netos y tasas de interés diferenciales.

- Beneficio solidario de $2.281 millones, balance social que corresponde a los valores asumidos por la Cooperativa en estudios de crédito, seguros de vida, gravámenes, intereses pagados por depósitos y diferencial en tasas de interés sobre créditos, frente al mercado.

# méderi

Resultado de un proyecto social liderado por la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, la Universidad del Rosario y Compensar, entidades unidas por la identidad de sus principios y valores y con el propósito de crear un modelo de atención y gestión en salud humanizado y centrado en el paciente y su familia, nació hace 10 años Méderi, entidad privada sin ánimo de lucro conformada por una red de hospitales universitarios de alta y mediana complejidad, que basa su actividad en el rigor científico y la hospitalidad.

méderi

## Logros más significativos:

- A lo largo del año centró sus esfuerzos en la optimización de recursos para aumentar la productividad en los dos hospitales, a fin de mejorar indicadores como: estancia promedio, giro cama, costo medio evento y glosa, fundamentales para garantizar la estabilidad financiera requerida en pro de los objetivos estratégicos definidos. Muestra del compromiso en este sentido son los resultados de los principales indicadores asistenciales del 2018:

| Indicadores Generales | 2018 | Crecimiento |
|---|---|---|
| Consultas | 106.815 | 8.4% |
| Urgencias | 184.341 | 4.2% |
| Egresos hospitalarios | 46.076 | 12.3% |
| Estancia promedio (días) | 6.4 | -5.59% |
| Ocupación hospitalaria | 94.3% | 2.6% |
| Procedimientos quirúrgicos | 35.885 | 4.5% |
| Partos y cesáreas | 3.875 | 10.1% |
| Imágenes diagnósticas | 198.773 | 5.6% |
| Laboratorios | 1.678.622 | 24.7% |
| Rehabilitación | 287.159 | -10.7% |
| Satisfacción al usuario | 92% | 1.4% |
| Ingreso operacional (millones de $) | 425.933 | 13.7% |

- Gracias a la consolidación del modelo de redes integradas, mediante un sistema de referencia y contra-referencia, logró responder a las necesidades del paciente y su familia de manera mucho más integral y de acuerdo con la oferta de servicios de cada una de las sedes del hospital. En el Hospital Universitario Mayor -HUM-, con servicios asistenciales de alta complejidad, tanto quirúrgicos como hospitalarios, y, en el Hospital Universitario Barrios Unidos -HUBU-, privilegiando la consulta externa, la atención ambulatoria y hospitalaria de mediana y alta complejidad, así como la prevención y rehabilitación con programas especiales, entre los que se encuentran: Madre Canguro, VIH, UAPI, Extensión Hospitalaria, Clínica del Dolor, Odontología y Maxilofacial.

# méderi

- Méderi continúa realizando esfuerzos para obtener la acreditación en salud, convencidos de que es una herramienta de mejoramiento continuo que permite avanzar en la planeación; hacer gestión institucional y buscar la excelencia en la calidad de la atención al paciente y su familia. Este ha sido un proceso de 6 años que se espera culminar en 2019 con la visita del ente acreditador y su certificación.

- Como parte del programa de humanización del servicio, brindó acompañamiento a través de la estrategia de duelo anticipado a 745 familiares de pacientes. Por otra parte, fortaleció la estrategia SEISS (Saludar, Escuchar, Informar, Sonreír y Servir), definiendo indicadores por cada comportamiento que, tras un proceso de medición, dio como resultado 90,9%. Además, se habilitaron espacios de conversación con pacientes en estado crítico y sus familias, para conocer su experiencia con respecto a la atención, en los que el 94,3% reconocieron alto nivel de preocupación por aliviar su dolor. Estos esfuerzos se evidencian en los resultados de los indicadores de: satisfacción general del usuario, que alcanzó un 92%, mejorando 1.4% frente al 2017, y reconocimiento, con un cumplimiento del 90.9%, frente a 89.1% registrado el año anterior.

- En el marco de la conmemoración de sus primeros 10 años y respondiendo a su filosofía de atención integral del paciente y su familia, con énfasis en el adulto mayor, realizó el Congreso 'El envejecimiento un camino con futuro', en el que reconocidos conferencistas del país dieron una amplia visión del envejecimiento y los retos que se nos plantea como sociedad en el futuro cercano.

- Recibió por parte del INVIMA la certificación en buenas prácticas para la realización de un estudio de Biodisponibiliad y Bioequivalencia, en etapa clínica, en el Hospital Universitario Barrios Unidos.

# méderi

- Invirtió más de $27.000 millones en el mejoramiento de la tecnología biomédica, la tecnología de la información y la infraestructura de los dos hospitales.
- Inició la implementación del sistema de información de Grupos Relacionados de Diagnósticos (GRD), para fortalecer la información como parte estructural de la gestión, no solo en materia de investigaciones, sino también en el funcionamiento de los procesos y su relación con eventos de seguridad del paciente.
- Avanzó en la implementación del modelo efr -Empresa Familiarmente Responsable, con el fin de favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores, impactando con ello su bienestar y el de sus familias.
- Recibió, por tercera vez, el certificado en Responsabilidad Social Empresarial por parte de la Corporación Fenalco Solidario, lo que contribuye a consolidar su modelo de Responsabilidad Social Empresarial.
- Ocupó el puesto 36 en el ranking de los mejores hospitales de Colombia y de América Latina, según el estudio adelantado por la Revista América Economía.
- Obtuvo la posición 361 en el listado de las 5.000 empresas más grandes del país, publicado por la Revista Dinero.

# evertec

(antes Processa)

En la administración y procesamiento tecnológico de la Tarjeta Compensar, medio electrónico a través del cual nuestros afiliados y sus beneficiarios acceden a un amplio portafolio de privilegios y beneficios, contamos con el acompañamiento de Processa. Adicionalmente este operador tecnológico administra una red de cajeros a nivel nacional y da soporte a Compensar y a otras cajas de compensación, en la prestación de servicios de crédito.

evertec

## Principales logros:

- Dio soporte a 5.029.000 tarjetas (activas e inactivas) y apoyó la distribución de subsidios de Compensar por $262.284 millones, registrando en total 32.000.000 de transacciones.
- Apoyó la distribución de susbisidios por $195.974 millones y dio soporte a 1.134.198 tarjetas (activas e inactivas), para Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y la Secretaría de Integración Social, procesando 8.300.000 transacciones.
- Registró 108.716 horas de atención personalizada a través del Call Center y más de 15.4 millones de minutos de autogestión mediante el sistema de IVR, para atender solicitudes de usuarios de Compensar, Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y la Secretaría de Integración Social de Bogotá.
- Prestó el servicio de outsourcing del core financiero Bancor para administrar: 169.904 créditos de Compensar por $659.079 millones y 15.304 de otras entidades (Comfenalco Valle, Cofrem, Comfamiliar Cartagena, Comfacor, ComfaCasanare, Comfiar, Comfanorte, Comfaboy y Previsora), por un valor total de $106.913 millones.
- Implementó nuevas funcionalidades, así:
  - **Core Financiero:**
    - Integración Bancor-Caja SAP
    - Previsora Fase 1 (créditos aplicados a capital al día)
    - Control de tanque
    - Medios Magnéticos Cartera Titularizada-DIAN
    - Reporte Datacrédito

- **Tarjeta Multibolsillo y Red Transaccional Compensar:**
  - Proceso en batch cargue de ajustes
  - Notificación de transacciones en línea
  - Notificación de SMS de cargues masivos
- Administró 9 cajeros automáticos de Compensar y facilitó el acceso a los siguientes canales transaccionales: Servibanca, Redeban, Credibanco, IGT Baloto, Almacenes Éxito, Cencosud y Olímpica.

# nueva eps

Luego de diez años de trayectoria en la prestación de los servicios del Plan de Beneficios en Salud (PBS), la Nueva EPS se consolida como una de las entidades promotoras de salud más grandes del país y la primera en cobertura, haciendo presencia en 1.111 municipios de Colombia, gracias a un modelo centrado en la prevención y el mejoramiento de la salud y, por supuesto, al respaldo y la experiencia de sus accionistas: Compensar, Colsubsidio, Cafam, Comfenalco Antioquia, Comfenalco Valle, Comfandi y la compañía de seguros Positiva S.A.

nueva eps

## Principales logros:

- Aumentó en un 15.4% su participación de mercado, cerrando el año con 4.638.684 afiliados, de ellos 3.264.018 en el Régimen Contributivo (Crecimiento: 3,8%) y 1.374.666 en el Régimen Subsidiado (Crecimiento: 14.1%).
- Realizó 101.028.789 actividades en salud, a través de más de 2.592 prestadores de servicios.
- Consolidó la operación del Régimen Subsidiado en el territorio nacional, haciendo presencia en 1.111 municipios del país.

Desarrolló un modelo de gestión para atender a **1.236.888 pacientes** con patologías de alta complejidad, así:

| Patología | Usuarios |
|---|---|
| Hipertensión Arterial | 667.416 |
| Enfermedad Renal Crónica | 197.867 |
| Diabetes Mellitus | 222.886 |
| EPOC | 45.034 |
| Cáncer | 67.963 |
| Artritis Reumatoidea | 10.616 |
| VIH | 10.451 |
| Esclerosis Múltiple | 752 |
| Hemofilia | 651 |
| Enfermedades Huérfanas | 988 |
| Fibrosis Quística | 90 |
| Trasplantes | 2.602 |

- Avanzó en la puesta en marcha de 3 proyectos estratégicos: Conocimiento y Gestión del Afiliado, Integración de Aplicaciones y Datos, y el Modelo de Atención por Perfil de Riesgo y Segmento.

CORPORACIÓN PARA
EL DESARROLLO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social centra sus esfuerzos en el análisis estratégico y la generación de conocimiento e investigación para las organizaciones que en Colombia prestan servicios y operan los sistemas de protección y seguridad social, contribuyendo de esta manera a su continuo fortalecimiento.

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

## Principales logros:

- Estabilización financiera de la corporación, logrando equilibrio y condiciones de favorabilidad económica, mediante políticas de crecimiento y seguimiento a los costos y gastos.
- Fortalecimiento de las estrategias de sostenibilidad y crecimiento, consolidando el modelo comercial, con prospección, cierre y postventa.
- Con el propósito de posicionarse como un referente y canal para la generación de conocimiento de cara al desarrollo y al fortalecimiento de la Seguridad y la Protección Social:
    - Publicó 14 boletines sobre temas técnicos asociados al Sistema de Seguridad Social.
    - Realizó 2 seminarios y 2 foros sobre temáticas relacionadas con: la implementación y el marco regulatorio de la Resolución 1111 de 2017, y la integración de los SVE con el SG-ST.
    - Desarrolló 36 capacitaciones presenciales en Bogotá y Cali, las cuales se hicieron extensivas al público en general por medio de herramientas virtuales.
    - Realizó 11 capacitaciones virtuales y publicó de manera permanente contenidos de interés sobre el Sistema en redes sociales como facebook, twitter y linkedin.

- Dentro de sus nuevos clientes se destaca la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES, a quienes prestan servicios especializados en medicina laboral.
- Renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, versión 2015, por parte del ICONTEC.
- Mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme los lineamientos del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 1111 de 2017.
- Fortalecimiento de la estrategia de fidelización de clientes a través del uso de herramientas tecnológicas y el seguimiento estricto a la gestión, apoyados en modelos de auditoría enmarcados dentro de los acuerdos de niveles de servicio.
- Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la norma ISO 27001 y un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio bajo la norma ISO 22301.

# MATERIALIDAD

## Y CONCORDANCIA CON LOS INDICADORES GRI

Bienestar en evolución

compensar | Informe DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2018

# MATERIALIDAD

GRI 102-47

Compensar es una organización que tiene como misión fundamental la transformación de la sociedad, contribuyendo a mejorar de forma integral la calidad de vida de los trabajadores afiliados, sus familias y de la comunidad en general. Dicha intención está fundamentada en su propósito superior y se representa en cinco valores reputacionales que dan cuenta de aspectos que influencian significativamente las decisiones de sus grupos de interés, los cuales se expresan en la gestión de impactos sociales, económicos y ambientales. Dichos valores se identificaron en el análisis realizado para la implementación del Modelo de Reputación Corporativa[1], definiéndose en ese mismo orden los temas materiales del presente informe:

[1] Ver descripción de este en parte de grupos de interés pág. 64

# MATRIZ DE MATERIALIDAD

La relación de estos temas con los contenidos temáticos GRI que se reportan en este informe son:

## Valor reputacional: **Excelencia**

| Tema material | Estándar temático | Contenido GRI Indicadores propios |
|---|---|---|
| Excelencia en la oferta de servicio (oferta muy completa y complementaria, servicios y productos de la mayor calidad, alta satisfacción del cliente). | 416: Salud y seguridad de los clientes.<br>417: Marketing y etiquetado.<br>419: Cumplimiento socioeconómico. | 102-2, 416-1, 417-1, 417-2, 417-3, 419-1<br>Indicadores propios: Satisfacción del cliente, indicador de experiencia total, cliente incognito, Gestión Acompañamiento al Cliente. |
| Excelencia en la gestión y la eficiencia (enfoque económico, social y ambiental). Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad de la organización. | 201: Desempeño económico<br>204: Prácticas de adquisición<br>301: Materiales<br>302: Energía<br>303: Agua<br>304: Biodiversidad<br>305: Emisiones<br>306: Afluentes y residuos<br>307: Cumplimiento regulatorio<br>308: Evaluación ambiental de proveedores | 201-1, 203-2, 204-1, 301-1, 301-2, 301-3, 302-5, 303-3, 304-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-7, 306-1, 306-2, 307-1, 308-1, 308-2.<br>Principio de precaución 102-11[2] |
| Excelencia como agente de bienestar de la sociedad. | 413: Comunidades locales | 413-1, 413-2<br>Indicadores propios: Gestión Vivienda, Subsidios, Agencia de Empleo y Emprendimiento, Alimentos, Recreación, Educación, Deporte y Cultura, Turismo, Crédito, Convenios y Alianzas, Conglomerado Social |
| Excelencia de las instalaciones, con alto valor arquitectónico y funcional. | 203: Presencia en el mercado | 203-1<br>Indicadores propios: Cobertura geográfica y principales sedes |

[2] A pesar de que el principio de precaución hace parte de los contenidos generales (GRI 102), para Compensar el tema es tan relevante para asegurar la adecuada gestión que se define como material, y se reporta su enfoque de gestión.

## Valor reputacional: **Cercanía**

| Tema material | Estándar temático | Contenido GRI Indicadores propios |
|---|---|---|
| Cercanía estrecha e intensa con los colaboradores y aliados (incluidos proveedores con evolución a redes colaborativas y gobiernos locales), al ser un facilitador para que obtengan sus metas y objetivos.<br><br>Ejecución de programas de Bienestar, Seguridad y Salud en el trabajo con colaboradores y contratistas.<br>Apoyo general en la ejecución de políticas públicas. | 401: Empleo<br>403: Salud y seguridad en el trabajo<br>405: Diversidad e igualdad de oportunidades<br>404: Capacitación y educación<br>406: No discriminación<br>414: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.<br>203: Presencia en el mercado | 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 404-1, 404-2, 404-3 , 405-1,405-2, 405-3, 406-1, 414-1, 414-2<br>Indicadores propios:<br>Gestión Conglomerado y Convenios y Alianzas. |
| Cercanía con los afiliados y clientes, al conocer y satisfacer sus necesidades y relacionarse con ellos de forma empática. | 102: contenidos generales | Participación de los grupos de interés: 102-40, 102-42, 102-43.<br>Indicadores propios:<br>Gestión Acompañamiento al Cliente, Canales de Atención. |
| Cercanía con la sociedad, al entender lo que es relevante y necesario en cada momento y relacionarse con sus representantes de forma empática (incluye DDHH).<br><br>Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país. | 408: Trabajo infantil<br>410: Prácticas de Seguridad | 408-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3<br>Indicadores propios:<br>Participación en iniciativas externas.<br>Gestión Frente Salud<br>Afiliación Asociaciones y Gremios. |

## Valor reputacional: **Transparencia**

| Tema material | Estándar temático | Contenido GRI Indicadores propios |
|---|---|---|
| Transparencia en la relación con los grupos de interés al ser claros y sencillos, no ocultar nada, no hay "letra pequeña". | 102: contenidos generales | 102: Ética y Gobernanza<br>102-16, 102-17, 102-25, 102-28[3] |
| Transparencia en el manejo de los recursos parafiscales, públicos y privados que administra y su rendición de cuentas permanente. | 205: Anticorrupción<br>206: Competencia desleal | 205-1, 205-2, 205-3, 206-1 |
| Transparencia en las relaciones con todos sus grupos de interés a través de un estilo de comunicación en doble vía. | 418: Privacidad del cliente | 418-1<br>Indicadores propios:<br>Gestión Comunicaciones, Publicidad y Marca; Canales de Atención; Acompañamiento al Cliente; Desarrollo Social Comunitario. |

[3] Estos contenidos dan respuesta a cómo se gestiona la transparencia y ética a nivel organizacional, a pesar de no ser contenidos temáticos GRI.

## Valor reputacional: **Variedad de la oferta**

| Tema material | Estándar temático | Contenido GRI Indicadores propios |
|---|---|---|
| Variedad de la oferta para atender a los grupos de ciudadanos de Cundinamarca que más lo necesitan. | 413: Comunidades locales | 413-1 |
| Variedad de la oferta que significa una propuesta de solución en las principales problemáticas de la sociedad. | | Indicadores propios: Número de nuevos productos, Gestión Vivienda, Subsidios, Agencia de Empleo y Emprendimiento, Alimentos, Recreación, Educación, Deporte y Cultura, Turismo, Crédito, Convenios y Alianzas, Conglomerado Social |

## Valor reputacional: **Innovación**

| Tema material | Estándar temático | Contenido GRI Indicadores propios |
|---|---|---|
| Innovación para la transformación de la sociedad. | | |
| Innovación en la forma de solucionar las necesidades de sus grupos de interés. | No hay estándares temáticos relacionados | Indicadores propios: Gestión Mercadeo e Innovación |
| Innovación en los procesos y sistemas de la Organización. | | |

# DIMENSIÓN ECONÓMICA.

Bienestar en evolución

# DESEMPEÑO ECONÓMICO E INVERSIONES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

En línea con la planeación estratégica de la Organización (2017-2021) la cual nos reta a consolidarnos como una plataforma de bienestar integral y manteniendo la naturaleza solidaria de nuestro quehacer, somos conscientes de que un adecuado desempeño económico es vital para garantizar la disponibilidad de los recursos que se requieren para seguir cumpliendo con el propósito de transformación social que nos convoca. Por ello, realizamos inversiones estratégicas y buscamos la excelencia operacional, así como la gestión responsable y eficiente de los recursos que administramos, un compromiso que parte de nuestra filosofía organizacional.

## Gestión del tema (103-2)

Tal como se evidencia en los históricos y comparativos de nuestros estados financieros, Compensar es una Organización sólida y en constante crecimiento. Esto se debe a una rigurosa gestión que incluye aspectos tales como: adecuada definición y control presupuestal, optimización de recursos mediante un proceso de compras y negociaciones eficientes que genera importantes ahorros, seguimiento a indicadores de control del gasto en los diferentes procesos, aumento permanente de la productividad y los ingresos, mayor aprovechamiento de capacidades instaladas, expansión de nuestra infraestructura e inversiones responsables alineadas con los objetivos estratégicos, monitoreo de referentes de mercado, aumento en los niveles de productividad y autosostenibilidad de los negocios, gestión integral de riesgos y apropiación de una cultura corporativa de "mentalidad de dueños" que busca concientizar a cada uno de los colaboradores para tomar decisiones responsables y hacer uso eficiente de los recursos a disposición.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 201-1 / 203-1

Como caja de compensación familiar, nuestros productos y servicios tienen un enfoque social, por ello, son altamente subsidiados para nuestros afiliados de menores ingresos (87% del total de la población), transfiriendo allí parte del 4% de los aportes que recibimos de las empresas afiliadas, así mismo, los recursos restantes están destinados por Ley para atender otros programas sociales que benefician a comunidad no afiliada. Por ende, los ingresos que generamos con el ejercicio de nuestras diversas operaciones, no se constituyen en utilidad, pues son reinvertidos en mayores beneficios para las poblaciones que impactamos.

En este sentido, el desempeño económico de Compensar durante el periodo reportado fue el siguiente:

| Descripción | 2018 |
|---|---|
| Ingresos | $3.922.038.600.760 |
| Gastos operativos | $3.242.455.537.890 |
| Salarios | $472.909.392.077 |
| Pagos a proveedores de capital | Por ser una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos. |
| Pagos a gobiernos | $33.459.069.048 |

Adicionalmente, con una inversión de más de $223.000 millones, durante el 2018 extendimos el impacto de nuestra gestión a diferentes zonas de la capital del país y del departamento de Cundinamarca a través del desarrollo y conservación de nuestra infraestructura física con criterios, normas y principios de sustentabilidad, innovación y calidad, garantizando así espacios dignos, incluyentes y dotados adecuadamente para cumplir nuestro objeto social.

## **Nueva infraestructura**, remodelaciones y ampliaciones

| Proyecto | Área construida (m2 – cubiertos) | Área libre (m2) |
|---|---|---|
| **Áreas nuevas** | | |
| Los Cobos Medical Center | 49.680 | x |
| Ampliación pista de patinaje CUR | x | 659 |
| Canchas de fútbol 5 Hogares Soacha | x | 1.440 |
| Canchas Av. 68 | x | 10.800 |
| **Adecuación de áreas** | | |
| Sede Salud Calle 134 piso 11 | 1.757 | x |
| Sede Cr. 69 Torres A y B | 9.207 | x |
| **Áreas adecuadas en espacios ya existentes** | | |
| Sede Calle 220 | 5.059 | 4.635 |
| Ampliación Compensar XXI | 3.084 | |
| Calle 26, Torre C | 3.050 | |
| Sede Av. 68, bloque F | 1.080 | |
| Sede Kennedy, piso 5 | 284 | |
| Sede Av. 1° Mayo, piso 4 | 145 | |
| Sede Calle 42, piso 6 | 171 | |
| Calle 26 Viva 1A | 112 | |
| **Subtotal áreas entregadas 2018** | **73.629** | **17.534** |
| **Áreas en desarrollo** | | |
| San Roque | 2.800 | x |
| Sedes regionales de salud | 6.000 | x |
| Subtotal áreas en desarrollo | 8.800 | x |
| **Totales** | **82.429** | **17.534** |

# LOS COBOS MEDICAL CENTER

En alianza con la Universidad El Bosque, pusimos en operación Los Cobos Medical Center, una nueva Institución Prestadora de Salud de cuarto nivel de complejidad, ubicada en el norte de Bogotá. La obra, que fue inaugurada en noviembre, contempla un área de 49.680 m2 en un edificio de 15 pisos y dos sótanos, con una capacidad proyectada total de 311 camas, entre hospitalización y cuidados intensivos pediátricos y neonatales, además de 9 salas de cirugía y servicios de urgencias, imágenes diagnósticas, atención integral a la mujer, laboratorio clínico y patológico, unidad renal, consulta externa y consulta especializada.

## SEDE CALLE 134 / PISO 11

En el Edificio Altos del Bosque, Calle 134 con Av. 9 Costado Sur Oriental, adecuamos 1.757 m² del piso 11 para la prestación de servicios de nuestro Plan Complementario de Salud. La intervención del espacio incluyó 23 consultorios, 3 salas de procedimientos menores, 4 consultorios de salud oral, inmunización y sala de promoción y prevención, además, la adecuación del servicio de toma de muestras en el primer piso de la misma edificación.

## SEDE CALLE 220

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los visitantes de la Sede Calle 220, favorecer el cumplimiento de las leyes que rigen la prestación de los servicios de piscinas y las condiciones de sismo resistencia de las edificaciones, adelantamos un proceso de reforzamiento estructural en dicha sede, interviniendo un área de 2.920 m², además, adecuamos 2.139 m² del edificio conocido como "Piscina" y construimos una nueva pista de patinaje profesional de 200 m de longitud (4.635 m²). Gracias a estas intervenciones, se pudo mejorar la prestación de algunos servicios y se abrieron otros nuevos:

| Mejoramiento | Nuevos servicios |
|---|---|
| Piscina semi - olímpica | 2 piscinas para gestantes |
| Zonas húmedas | 4 salones múltiples |
| Baños | Café |
| Vestieres | Salón para eventos empresariales |
| Gimnasio | Pista de patinaje con cancha de hockey |

## AMPLIACIÓN PISTA DE PATINAJE CENTRO URBANO DE RECREACIÓN

Con el fin de ampliar la cobertura de los servicios de patinaje que prestamos en el Centro Urbano de Recreación, construimos una pista plana con un área de 659 m$^2$.

## AMPLIACIÓN COMPENSAR XXI

Finalizamos la remodelación del edificio conocido como Compensar XXI (bloque E) en nuestra Sede Av. 68. La obra de 3.084 m$^2$ incluye un nuevo restaurante con capacidad para atender 230 personas, el centro de producción de alimentos que atiende los eventos de nuestra Plaza del Jubileo y 5 salones para cursos de gastronomía, además de 4 salones múltiples para cursos de sistemas y otras actividades lúdicas.

## SEDE CARRERA 69 - TORRES A Y B

En nuestra nueva sede ubicada en la Carrera 69 No. 47-34, antiguo Caprecom, adecuamos 9.207 $m^2$ en dos torres para albergar en un solo complejo la planta administrativa de la EPS y algunos servicios administrativos de Caja.

## SEDE CALLE 26 - TORRE C

Adelantamos la adecuación de la Torre C de la Calle 26, edificio emblemático en la prestación de servicios de salud. La intervención contempló un área de 3.050 $m^2$ e incluyó la renovación de las redes de servicios, gases, voz y datos, además, el mejoramiento de los accesos, circulaciones verticales, ventilación e iluminación.

## ADECUACIÓN BLOQUE F, SEDE AV. 68

Adecuamos 1.080 m² del bloque F, en la Sede Av. 68, con una nueva arquitectura de espacios colaborativos que permiten mejorar los niveles de eficiencia de las áreas administrativas que allí operan.

## CANCHAS DE FÚTBOL 5 - HOGARES SOACHA

Complementado la oferta de servicios de bienestar y desarrollo que brindamos en el Jardín Infantil de Hogares Soacha, construimos en un predio contiguo, 2 canchas de fútbol 5 en grama sintética, adecuando un área de 1.440 m² para el disfrute de la comunidad.

# CANCHAS GRAMA NATURAL, SEDE AV. 68

Con el propósito de ampliar nuestra capacidad de servicio, adecuamos 15 canchas de fútbol 5 y una cancha de fútbol 8 en grama natural, interviniendo un área total de 10.800 m² en la Sede Av. 68, además de una cancha múltiple sintética. Por otra parte, en esta misma sede, remodelamos dos salones múltiples y uno de nuestros cafés.

**Adicionalmente, llevamos a cabo obras de adecuación en las siguientes sedes:**

- Sede Kennedy, Plan Complementario (284 m²)
- Sede Av. Primero de Mayo, piso 4, Plan Complementario (145 m²)
- Calle 42, piso 6 - Plan Complementario (171 m²)
- Ampliación servicio de salud, piso 4, Sede SES VIVA 1A, Cll 26 (112 m²)

**Por otra parte, venimos trabajando en otros proyectos de infraestructura que serán inaugurados en el 2019:**

## SEDE SAN ROQUE, VÍA CHÍA - CAJICÁ

Como parte del plan de expansión y mejoramiento de los servicios en la Sabana de Bogotá, específicamente en el Corredor Norte, adelantamos la adecuación de una nueva sede integral en el sector conocido como "La Milla de Oro", entre Chía y Cajicá. El proyecto de 2.800 m² integra servicios de salud y bienestar en un solo lugar e incluye entre otros los siguientes espacios: zona digital, 28 consultorios, 2 salas de procedimientos menores, vacunación, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, terapias y 6 salones múltiples para programas de deporte, recreación y bienestar integral.

## SEDES REGIONALES DE SALUD

Trabajamos en el desarrollo de tres sedes propias en las ciudades de Cali, Barranquilla y Cartagena, con áreas construidas de aproximadamente 2.000 m² por sede, en la primera fase de crecimiento.

# COMPENSACIONES MÍNIMAS

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Estamos comprometidos con la consolidación de una sociedad más equitativa, incluyente, solidaria y con mayores oportunidades para todos, por eso, además de promover una mejor calidad de vida para nuestros afiliados y sus familias, en la operación de nuestros servicios procuramos contribuir al desarrollo económico y social de los territorios en los que hacemos presencia, lo que implica, entre otras cosas, asegurar condiciones salariales competitivas en el mercado, valorando y evaluando los cargos bajo metodologías actualizadas e innovadoras, además de realizar contratación del talento local.

## Gestión del tema (103-2)

Desde los descriptivos de cargo se determinan las necesidades o requisitos de los diferentes perfiles y con base en la metodología de administración salarial, se define la remuneración. Adicionalmente, se incorpora el plan de beneficios corporativos extralegales. Por otra parte, cada 2 años son actualizadas las curvas salariales, a fin de asegurar su competitividad en relación al mercado. Asimismo, donde haya lugar, procuramos contratar personas de las comunidades a las que impactamos, de acuerdo con los requerimientos académicos y la experiencia requerida.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 202-1 / 202-2

A través de la metodología diseñada para la valoración de cargos se determina un puntaje con relación a las funciones y responsabilidades, lo que se traduce en salarios competitivos frente al mercado. Además, contamos con un indicador de curva salarial que mide la dispersión entre el salario del cargo y el salario definido en la administración salarial, de acuerdo con la política organizacional de estructura y compensación.

En Compensar, el salario mínimo es igual al salario mínimo mensual legal vigente de Colombia (SMMLV), que para el 2018 se fijó en $781.242 y, más el subsidio de transporte ascendió a $869.453. La asignación salarial corresponde al tipo y responsabilidades de cada cargo, por lo tanto, no existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.

A continuación, se indica la distribución por género de 329 colaboradores que al 31 de diciembre de 2018 tenían una remuneración salarial correspondiente al SMMLV:

| Tipo de contrato | GÉNERO Femenino | GÉNERO Masculino | Total |
|---|---|---|---|
| Indefinido | 6 | 11 | 17 |
| Obra o labor | 55 | | 55 |
| Aprendizaje | 173 | 82 | 255 |
| Por empresa de servicios temporales | 1 | 1 | 2 |
| **TOTAL** | **235** | **94** | **329** |

Finalmente, y debido a que nuestra operación es de carácter regional, la contratación general y de altos directivos se concentra en Bogotá. En los centros vacacionales o por acuerdos en convenios específicos, contratamos personas de las comunidades donde vayamos a operar, ejemplo de ello es el personal de los Comedores Escolares y Jardines Sociales que administramos.

# PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN Y DESEMPEÑO SOCIAL DE PROVEEDORES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Para garantizar el suministro de los recursos necesarios de cara al cumplimiento de nuestro objeto social, contamos con una amplia red de proveedores a nivel nacional, a quienes concebimos como verdaderos socios estratégicos, pues es de su mano que logramos generar valor con los productos y servicios que ofertamos a nuestros afiliados y usuarios, por eso, además de buscar nuestra productividad y rentabilidad empresarial, a través de una gestión eficiente de los recursos, nos preocupamos por establecer relaciones de mutuo beneficio con nuestros aliados, fomentando su desarrollo constante y la generación de empleo digno. De igual manera, a través de la contratación de proveedores de las regiones donde operamos, aportamos al desarrollo local.

## Gestión del tema (103-2)

GRI 102-9 / 102-10

El proceso de compras en Compensar se realiza a través de una serie de pasos que permiten garantizar la elección del producto o servicio que se adapte mejor a las necesidades organizacionales:

En los procesos de selección de proveedores se tienen en cuenta criterios de evaluación jurídicos, legales, financieros, económicos, comerciales, técnicos y valores agregados. Así mismo, en el marco del proceso de contratación y a través del "documento para el relacionamiento con proveedores", realizamos la divulgación de los principios, pautas y filosofía de trabajo de Compensar, a fin de alinear la prestación de sus servicios y productos con nuestras metas y valores organizacionales.

Por otra parte, y en línea con este propósito, incorporamos las temáticas de Planeación Estratégica y Transparencia Corporativa en el programa de desarrollo de proveedores, que adelantamos desde el 2005 con el fin de acompañarlos en la implementación de la norma ISO 9001. En el desarrollo del programa contamos con la participación de:

- La Cámara de Comercio de Bogotá - CCB, encargada de la planeación, ejecución, evaluación y entrega de resultados del proceso de formación.
- El ICONTEC, que tiene a su cargo la certificación de los proveedores en ISO 9001-2008.
- La ONG Transparencia por Colombia, a través del programa Rumbo Pymes Íntegras y Transparentes.
- Nuestra red de proveedores, población beneficiaria del programa.

La formación contempló tres etapas. La primera incluyó los módulos de: Habilidades Gerenciales (requisito), Planeación Estratégica (opcional), Mercadeo (opcional), Financiero (opcional) e ISO 9001-2008 (requisito). La segunda estuvo orientada a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la tercera a la certificación por parte del ICONTEC.

Cabe mencionar que en el transcurso del programa surgió la necesidad de incluir otros sistemas de gestión, entre ellos: ISO 14001, OHSAS, ISO 27001 y HACCP. Es así como al cierre del año fueron certificados 183 proveedores, así:

- 168 en ISO 9001:2008
- 5 en ISO 9001:2015
- 2 en ISO 14001
- 4 en OHSAS
- 1 en ISO 27001
- 3 en HACCP

Por otra parte, y teniendo en cuenta los retos de nuestros proveedores de cara al cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo, diseñamos un programa para promover la implementación de dicha norma.

Finalmente, continuamos con la implementación del ERP SAP para toda nuestra cadena de abastecimiento, lo que nos permitirá tener mayor trazabilidad en las operaciones de compra. El proceso incluyó las diferentes áreas de la Organización, excepto los servicios de Eventos y Recreación, Educación y Deporte. Asimismo, con el fin de tener mayor control de la cadena de suministro, ajustamos la estructura uniendo los procedimientos de compra y logística, favoreciendo así la administración y el control por categorías.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 204-1 / 102-9 / 414-1 / 414-2

Administramos y gestionamos una red de 2.678 proveedores a nivel nacional para apoyar la operación de los servicios de Compensar, garantizando los niveles de calidad definidos por la Organización. El monto pagado por concepto de compras fue de $855.263 millones.

Las compras a proveedores locales para la operación de servicios en Bogotá fueron de alrededor del 90% y, para la operación de los municipios de Nilo y Girardot, alcanzaron el 43% del valor total de las compras realizadas para el Ciclo de Alojamiento.

La evaluación del desempeño de los proveedores se realiza a través de visitas de verificación, donde validamos el cumplimiento de la normatividad relacionada con la seguridad y la salud en el trabajo, así como criterios ambientales. Cabe anotar que a los proveedores se les exige el cumplimiento de la normatividad laboral por medio de cláusulas dentro de los contratos.

Como reconocimiento a su gestión y aporte, anualmente llevamos a cabo un evento especial en el que exaltamos la trayectoria de nuestros aliados por quinquenios. En este contexto, en el 2018 condecoramos a 143 prestadores de servicios de Salud y a 101 proveedores de Caja, fortaleciendo con ello su sentido de pertenencia y gratitud por ser parte de la construcción conjunta de bienestar de la comunidad y del país.

Por otra parte, trabajamos en la implementación de un modelo de redes integradas en dos frentes: compras inclusivas y compras de economía local. En materia de compras inclusivas, adquirimos alimentos producidos directamente por los cultivadores, por un monto cercano a los $660 millones, así como artículos desechables a través de la Fundación Niño Jesús, por más de $33 millones.

De otro lado, en el marco del convenio con la Secretaría de Educación Distrital, para la administración de los Comedores Escolares, pusimos en marcha diferentes acciones con el fin de promover la vinculación de 8 proveedores de alimentos en el programa de “Economía Local”, con compras por cerca de $6.000 millones durante el 2018, lo que equivale a un incremento del 29% con respecto al año anterior.

## Evaluación social de proveedores

GRI 414-1/ 414-2

En el 2018 se realizaron visitas de selección para la verificación de cumplimiento de criterios ambientales y sociales a 127 proveedores. Además, visitamos a 484 para validar el mantenimiento de dichos estándares.

De otro lado, adelantamos 16 visitas en 2017 y 7 en el 2018 a proveedores con alto volumen de contratación de personal, para validar el cumplimiento de los requisitos de contratación bajo el marco normativo aplicable. La disminución se debe a que en el año del reporte no se realizaron procesos de selección para la contratación de proveedores de aseo. Finalmente, cabe anotar que no se presentaron registros de solicitud frente al desempeño social de los proveedores y tampoco se han identificado impactos sociales negativos dentro de la cadena de suministro.

# ANTICORRUPCIÓN

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

La corrupción es uno de los principales obstáculos para lograr el desarrollo económico y social de las comunidades, especialmente de aquellas con menores ingresos. Asimismo, a nivel empresarial dificulta el crecimiento del negocio, aumenta los costos y plantea riesgos tanto legales como reputacionales. Conscientes de ello, la lucha anticorrupción hace parte de nuestro compromiso ético, y la transparencia es uno de nuestros principios rectores y valores corporativos.

## Gestión del tema (103-2)

Gestionamos el comportamiento que esperamos de nuestros grupos de interés por medio del Código de Conducta y Buen Gobierno, donde se establecen todos los lineamientos para prevenir eventos de corrupción. Adicionalmente, desde el 2017 nos unimos a Transparencia por Colombia, ratificando nuestro compromiso empresarial con la lucha anticorrupción.

Por otra parte, en línea con el direccionamiento estratégico y como entidad vigilada por la Superintendencia del Subsidio Familiar, definimos el marco de las políticas que componen el Sistema Integral de Administración de Riesgos[4], dentro del cual se contemplan acciones para minimizar el riesgo de corrupción a nivel organizacional.

En dicho sentido, los líderes y sus equipos de trabajo identifican los riesgos partiendo de los objetivos estratégicos de Compensar y su alineación con los objetivos de los procesos; la valoración de estos y el establecimiento de sus respectivos controles, incluye la gestión de riesgos de fraude, corrupción y soborno.

Esta gestión contribuye a que los procesos expuestos a la materialización de este tipo de riesgos comprendan la importancia del cumplimiento de la normatividad, en lo correspondiente a la forma de hacer negocios y a las relaciones que puedan surgir en tal sentido, promoviendo así la integridad, la ética, la transparencia y el compromiso contra el fraude, la corrupción y el soborno.

En la misma línea, desarrollamos acciones de sensibilización para nuestros colaboradores, tales como la refrendación del "Pacto por la Transparencia en el Sistema del Subsidio Familiar" y la invitación a reportar a través de los canales de denuncia presuntos hechos de fraude, corrupción y soborno de los cuales tengan conocimiento.

[4] Ver Gestión Integral de riesgos página 40 en este informe

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 205-1 / 205-3

A través del proceso descrito anteriormente fueron identificados 117 riesgos asociados a 34 procesos, expuestos a la materialización de eventos de fraude, corrupción y soborno. Tras ser analizado el mapa de riesgos de corrupción se concluyó que:

- El perfil de riesgos de fraude, corrupción y soborno en Compensar se encuentra en nivel moderado, teniendo en cuenta que la probabilidad de ocurrencia después de controles disminuye a un nivel improbable, sin embargo, en caso de materializarse, el impacto es importante.
- Compensar ha fortalecido la documentación de los riesgos asociados a fraude, corrupción y soborno, producto de un mayor nivel de conocimiento de la operación de los negocios por parte de los líderes de los procesos, el registro de eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la promoción de una cultura de administración de riesgos.

Cabe resaltar que Auditoría Interna revisó los reportes efectuados mediante las diferentes fuentes de información, adelantando así investigaciones administrativas especiales, en las cuales no se evidenciaron eventos de corrupción, luego de hacer las verificaciones correspondientes.

Por otra parte, en el marco de la gestión de riesgos de corrupción, dentro de la tipología "Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo", el enfoque para el 2018 estuvo orientado al desarrollo de las siguientes actividades:

- Reportes de operaciones inusuales y sospechosas a la UIAF.
- Consulta de listas restrictivas en la solicitud y vida de un crédito, las etapas pre y contractuales con los proveedores y aliados, y el análisis de seguridad previo a la contratación de un colaborador.
- Segmentación de clientes para generación de alertas monovariadas y multivariadas.
- Controles a través de consultas en listas restrictivas de forma periódica para clientes, afiliados, proveedores, aliados y colaboradores activos.

Durante el año de reporte no se recibieron denuncias sobre presuntos hechos de corrupción, lo que indica una acertada labor frente a esta temática.

# COMPETENCIA DESLEAL

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Las prácticas de competencia desleal inciden negativamente en las relaciones con la competencia, los órganos de control y, por ende, en la reputación corporativa, además, pueden afectar económicamente a la Organización en el evento de ser sancionados por la autoridad competente. En este sentido, la socialización de los principios, pautas y normas que incluyen el tema de la competencia desleal contribuyen a mitigar el riesgo de ejecutar malas prácticas.

## Gestión del tema (103-2)

La base legal en donde se contemplan las disposiciones sobre el tema en mención está alojada en el aplicativo "Daruma", disponible para toda la Organización.

Adicionalmente, en los Estatutos y en el Código de Conducta y Buen Gobierno, se establecen los principios y valores fundamentales que rigen el actuar de los colaboradores. Ambos documentos se encuentran publicados en la página web y en la Intranet. Así mismo, en el marco de la inducción corporativa, se socializa con los nuevos trabajadores de la entidad dicho Código, en cuyo capítulo "Relación con el Entorno" se hace referencia específica a la relación con el mercado.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 206-1

Cuantitativamente no existe un parámetro de medición sobre buenas prácticas de competencia. Sin embargo, al no presentarse sanciones administrativas por este tipo de conductas, se puede concluir que Compensar cumple con las disposiciones legales y la normatividad interna relacionada con esta temática.

# DIMENSIÓN AMBIENTAL.

Bienestar en evolución

Además de ser referentes de bienestar integral, en Compensar nos preocupamos por ser ejemplo en materia de sostenibilidad ambiental, por ello, en la operación de nuestras diferentes unidades de negocio establecemos un serio compromiso medioambiental que abarca la gestión de residuos, agua, biodiversidad y energía.

# MATERIALES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Sabemos que para hacer realidad el propósito de transformar comunidad es necesario articular nuestra propuesta de bienestar con estrategias ambientalmente sustentables. Por eso, la sostenibilidad ambiental es una de las grandes preocupaciones de Compensar, es así como en la operación de las diferentes actividades trabajamos para prevenir y mitigar la afectación por medio de diferentes acciones, entre ellas, la adecuada gestión de los materiales e insumos necesarios para el desarrollo de nuestra gestión.

## Gestión del tema (103-2)

Atendiendo a nuestra responsabilidad con la comunidad y el ambiente, implementamos acciones que contribuyen a la disminución del consumo de recursos, optimizando su utilización sin afectar la calidad de los servicios.

Por otra parte, llevamos a cabo un programa de Compras Verdes, con el fin de alinear los criterios de adquisición de insumos con los requisitos y tendencias ambientales (biodegradabilidad, peligrosidad, disponibilidad y disminución de los impactos generados en las diferentes etapas del ciclo de operación), dando prioridad a estas características como un factor relevante en la selección de proveedores. Para asegurar dicho cumplimiento, contamos con procedimientos de compra de materias primas y con la política de selección y contratación de proveedores, además, realizamos un análisis periódico de los criterios establecidos al interior de la organización, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

## Evaluación y resultados (103-3)

Gri 301-3

Realizamos la compra de empaques principalmente para la distribución de alimentos y para la prestación de los servicios del Frente de Salud. Las características de estas líneas de negocio contemplan algunas restricciones sanitarias frente a los insumos, orientadas a garantizar la inocuidad y salubridad de los productos y servicios en pro de la seguridad del cliente. Por ello, adquirimos empaques que cumplan dichos lineamientos, privilegiando, cuando es posible, el uso de materiales reciclables (papel, cartón) o biodegradables.

Por otra parte, con el fin de minimizar la utilización de este tipo de insumos, y tras evaluar sus características, composición y viabilidad técnica, los envases son reutilizados para el almacenamiento de residuos o son enviados a reciclaje para reincorporarlos al ciclo productivo. De igual manera, aquellos susceptibles de reuso son devueltos a los proveedores, reduciendo así la generación de residuos.

No obstante, para el periodo de reporte de este informe no se tiene calculado el porcentaje al que equivalen este tipo de empaques, sobre el total utilizado[5].

[5] Para la memoria del siguiente año la Organización se compromete a medir y reportar este dato.

# GESTIÓN DE LA ENERGÍA

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Colombia es uno de los países líderes en impulsar una agenda de desarrollo sostenible orientada, entre otras cosas, a promover en las compañías la optimización y racionalización del consumo energético. En línea con esta filosofía y conscientes de que se trata de un recurso fundamental para la adecuada prestación de nuestros servicios, en Compensar realizamos esfuerzos permanentes para garantizar su uso racional, lo que además de contribuir a la sostenibilidad del planeta, se traducen en la reducción de costos operativos, el mejoramiento del desempeño de los procesos y la productividad empresarial.

## Gestión del tema (103-2)

A lo largo del año pusimos toda nuestra energía en la optimización del consumo eléctrico mediante acciones y estrategias como:

- Implementación de fuentes de iluminación de alta eficiencia y aprovechamiento de la luz natural o solar, lo que representó ahorros de entre un 40% y 60% en el uso de electricidad.
- Integración de los sistemas de alumbrado, climatización y acústica, favoreciendo el manejo eficiente del calor producido por las luminarias, además de un mejor desempeño de las lámparas y del aire acondicionado.
- Instalaciones eléctricas diseñadas para favorecer la eficiencia energética y la operación de los sistemas de alumbrado, planificando los nuevos espacios con las facilidades necesarias para desarrollar una adecuada programación de la iluminación, aprovechando el uso de la luz natural.

- Desarrollo de actividades de sensibilización con nuestros colaboradores para disminuir el tiempo de encendido de luces y equipos de cómputo, e incentivar el uso de medios de transporte alternativos, no dependientes de combustibles fósiles.
- Mantenimientos preventivos a fin de preservar la calidad de la iluminación, lo que redunda en menores niveles iniciales de este recurso.
- Implementación de modelos de negocio sostenibles que modifican los consumos energéticos de los procesos.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 302-1

Tenemos establecidos una serie de indicadores y metas frente al consumo energético, cuya evaluación se realiza a través del Cuadro de Mando Integral (CMI), donde se identifican los resultados obtenidos, y, desde el Programa "Con la Cabeza en la Tierra", en articulación con el equipo de mantenimiento, se identifican oportunidades de mejora en la infraestructura o necesidades en materia de reducción de consumo energético y costos asociados. En este contexto, mensualmente monitoreamos y reportamos los consumos de energía eléctrica y combustibles fósiles. Además, desarrollamos actividades de mantenimiento preventivo, evitando así acciones correctivas en equipos eléctricos.

El control orientado a garantizar una intensidad energética baja se realiza mediante:

- El seguimiento a los indicadores de consumo de energía.
- La validación de los programas de ahorro y uso eficiente de energía, con el fin de implementar nuevas acciones que redunden en la disminución de los consumos.
- Verificación mensual del consumo total de energía en las sedes, para garantizar que esté por debajo de los niveles permitidos por la autoridad ambiental.

## Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-1

Como se evidencia en las siguientes gráficas, tuvimos un ahorro de energía de 319.753 kW en comparación con el 2017.

| Consumo de electricidad | Unidad | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|
| | kW/h | 16.525.475 | 16.205.722 |

### Consumo de energía

**Nota:** Dentro de este cálculo fue incluida la energía eléctrica obtenida de los prestadores del servicio usada para iluminación, calefacción y refrigeración, así como los combustibles empleados internamente para alimentar plantas eléctricas, generación de vapor y producción de alimentos.

## Otros tipos de fuentes energéticas:

| Fuentes no renovables | Unidad | 2018 |
|---|---|---|
| Gas Natural | Giga Julios GJ | 67.206 |
| ACPM | | 4.691 |
| Gasolina | | 554 |
| Gas Licuado de Petróleo (GLP) | | 37 |
| TOTAL | | 72.488 |

## Consumo energético fuera de la organización

GRI 302-2

Aunque ofertamos algunos de nuestros servicios en sedes operadas por terceros, al no estar bajo nuestra administración directa, no realizamos medición o control sobre el consumo energético en dichos escenarios.

## Intensidad energética

GRI 302-3

La intensidad energética es un indicador referente al momento de evaluar patrones relacionados con el consumo de energía dentro de una organización, por lo que es un factor importante para garantizar la prestación de los servicios. Es así como en Compensar adelantamos acciones para la implementación de nuevas tecnologías, en la búsqueda de una mejor relación costo-beneficio en todas las actividades que involucren el uso de la energía, en un marco de desarrollo sostenible.

De acuerdo al consumo de electricidad calculada para el 2018, logramos reducir la intensidad energética en las sedes: Calle 94, Calle 42, Calle 26, Sede Empresarial, Centro Urbano de Recreación, Centro de Entretenimiento Familiar, Av. Primero de Mayo y Kennedy, obteniendo un resultado de 0.49 kW por visitante, frente a 0.56 kW registrado el año anterior, con un ahorro de 287.207 kW y un costo evitado cercano a los $105.000.000, lo que representa, aproximadamente, el consumo de un trimestre de la sede Calle 26.

Así mismo, en nuestros hoteles Lagomar y Lagosol, obtuvimos un resultado de 12.87 kw/UBM (incluyendo: huéspedes, visitantes de pasadías y colaboradores), frente a 13.25 kw/UBM del 2017, lo que representó ahorros superiores a los 32.546 kW, con un costo evitado cercano a los $10.000.000.

## Intensidad energética

## Reducción del consumo energético

GRI 302-4

Como resultado de las acciones implementadas a lo largo del año bajo los lineamientos del programa ambiental "Con la Cabeza en la Tierra", tuvimos una reducción de 319.753 kw en el consumo energético y un costo evitado cercano a los $115.000.000.

## Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

GRI 302-5

La reducción energética tiene como finalidad regular el aprovechamiento sustentable de la energía para contribuir a la disminución de emisiones contaminantes en la atmósfera.

En este sentido, durante el 2018 generamos acciones orientadas a garantizar el acceso a servicios de energía fiables y modernos, que contribuyan a la sostenibilidad del planeta. Concretamente, actividades tendientes a reducir los requerimientos energéticos de nuestros productos y servicios, las cuales se relacionan a continuación:

- Sustitución de tecnologías energéticas, con el fin de disminuir el consumo y hacer uso racional del recurso, utilizando bombillas ahorradoras LED en todas nuestras sedes.
- Adecuación de la infraestructura en varias de nuestras sedes, utilizando iluminación inteligente como sensores de encendido y apagado de luces, además, bajo consumo de energía en computadores en estado de suspensión.
- Cambio de las fuentes de energía fósil por renovable, a través de la instalación de páneles fotovoltaicos en el Hotel Lagomar.
- Implementación del concepto de arquitectura bioclimática, para que nuestras sedes se adapten de forma natural a las condiciones ambientales externas, lo que contribuye a disminuir los consumos de energía.
- Realizamos mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que consumen energía, incluyendo las instalaciones eléctricas.
- Hacemos bolsa de negociación para la compra de energía, regulando el costo de factura usuario en los horarios donde el requerimiento energético disminuye.

# GESTIÓN DEL AGUA

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Conscientes de que el agua es un recurso esencial para la prestación de nuestros servicios y en general para mantener el equilibrio de los ecosistemas y el desarrollo sostenible del planeta, en Compensar trabajamos permanentemente en la generación de mecanismos de gestión que promuevan un adecuado uso del recurso hídrico en todas las operaciones, incluyendo tanto las sedes propias como las satélites, comedores escolares y sedes en convenio.

## Gestión del tema (103-2)

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 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, el Centro de Entretenimiento Familiar y los Hoteles Lagomar y Lagosol. Adicionalmente, cumplimos con todos los requisitos de siembra de árboles y reportes de consumos correspondientes.

En este contexto, llevamos a cabo una serie de prácticas que contribuyen a disminuir el consumo del recurso hídrico, entre las cuales se encuentran:

- Implementación de los programas de ahorro y uso eficiente de agua con el fin de dar cumplimiento a los ítems evaluados por la autoridad ambiental.

- Reportes trimestrales y anuales ante la autoridad ambiental y de forma interna, garantizando el cumplimiento normativo.
- Cronograma de inspecciones ambientales para validar los requisitos establecidos por la autoridad en la extracción de agua por fuente.
- Seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de captación y distribución.
- Comités periódicos de mantenimiento donde abordamos temas asociados a inversiones y acciones de mejora para los sistemas de captación y distribución de agua por extracción.
- Cronograma de capacitaciones con el personal de mantenimiento, para asegurar el consumo sostenible del recurso.

Por otra parte, seguros de que la reutilización del consumo de agua es una de las acciones más relevantes encaminadas a la protección del recurso hídrico, y teniendo en cuenta que las aguas residuales domésticas (grises) y aguas lluvias pueden ser aprovechadas en actividades de riego y/o en la carga de cisternas de inodoros y climatización, a lo largo del año impulsamos una serie de prácticas que apalancan la reutilización, entre ellas:

- Validamos que las sedes cuenten con un programa de mantenimiento preventivo, controlando las fugas en los sistemas de distribución de aguas.
- Verificamos que las aguas grises provenientes de procesos de retro lavado de piscinas y canales perimetrales de agua lluvia sean utilizadas para el riego y la climatización de las zonas verdes de nuestros hoteles.
- Desde el programa "Con la Cabeza en la Tierra" promovemos en colaboradores y visitantes una cultura de uso racional del agua en actividades tales como el lavado de manos y la solicitud de lavado de toallas en los hoteles.

- Nuestras sedes cuentan con programas de ahorro y uso eficiente de agua, en los que se estipulan prácticas para la reutilización.
- Con el equipo de mantenimiento, evaluamos la adopción de sistemas ahorradores de agua, a fin de disminuir el consumo.

La reutilización, además de disminuir los costos y consumos de agua potable y aguas residuales, ayuda a proteger las fuentes subterráneas y reduce la carga de aguas residuales.

- **Vertimientos:** disminución de los caudales de vertimientos de aguas residuales, evitando la disminución de cargas contaminantes a cuerpos de agua.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 303-1 / 303-2 / 303-3

La evaluación del nivel de agua reciclada y reutilizada se realiza teniendo en cuenta los resultados de:

- **Indicadores de gestión ambiental:** se estiman valores de ahorro como consecuencia directa de la disminución del consumo del recurso hídrico, en los que se evidencian los beneficios de realizar la reutilización de las aguas para riego y climatización.
- **Consumos de agua:** los sistemas de reutilización de aguas grises generan ahorros hasta del 30% de dicho recurso, en las sedes en donde estas se aprovechan para riego.

El volumen total de agua reutilizada en el año fue de 100.244 $m^3$, así:

| Aprovechamiento | $M^3$/año 2018 | $M^3$/año 2017 |
|---|---|---|
| Aguas lluvias | 1.216 | 2.903 |
| Agua reutilizada | 3.393 | 3.115 |
| Llenado del lago | 95.635 | 95.635 |
| TOTAL | 100.244 | 101.653 |
| % de reutilización | 14.2% | 15% |

Por otra parte, el control de la extracción de agua por fuente se realiza a través de:

- Seguimiento a las planillas de control de extracción de agua por fuente en las sedes, validando que se lleve el registro a diario y se cumpla con las horas autorizadas por la autoridad ambiental.
- Verificación del consumo mensual por sede, con el fin de validar que esté por debajo de los niveles permitidos por la autoridad ambiental.
- Capacitación y sensibilización al personal de mantenimiento de las sedes sobre la importancia de realizar la extracción de agua de fuente de manera sostenible.

La captación total de agua según la fuente fue la siguiente:

| CONSUMO DE AGUA | 2018 $M^3$ | 2017 $M^3$ |
|---|---|---|
| Acueducto municipal | 501.817 | 397.243 |
| Aguas superficiales | 154.934 | 119.190 |
| Aguas subterráneas | 48.932 | 58.912 |
| TOTAL | 705.683 | 575.345 |

En el 2018 obtuvimos un índice de consumo de 7.76 litros por usuario en las sedes de servicios de salud, 27.21 litros por visitante en las sedes de Caja y 757.58 litros en nuestros hoteles. Estos resultados evidencian una reducción del consumo en las sedes de salud y en los hoteles, así como un aumento en las de Caja, lo que obedeció a la entrada en operación de nuevos servicios (Restaurante DARE)[6]. El uso eficiente del recurso se atribuye al mejoramiento de las prácticas de aseo, a las acciones de mantenimiento preventivo, a los esfuerzos constantes por incorporar una cultura ambiental de ahorro y uso eficiente, y al reuso de aguas lluvias y residuales tratadas, entre otras.

[6] Para el 2018 la medición se realizó separando las sedes de Caja, Salud y los hoteles. En la información presentada en la memoria del año anterior no se hacía esta división, por tal razón, al comparar ambos datos no es evidente la reducción. No es posible realizar la medición de esta forma para el 2017 por falta de datos, lo que limita la comparabilidad en este contenido.

## Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción hídrica

GRI 303-2

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

De otro lado, al realizar la extracción de agua implementamos una serie de acciones orientadas a garantizar la protección de las fuentes, entre ellas:

- Validación del sistema de captación y distribución, con el fin de garantizar las condiciones óptimas para realizar la extracción.
- Verificación previa para que los sitios en los que se realiza la extracción de agua estén libres de residuos, evitando lixiviados que puedan contaminar la fuente.
- Disposición adecuada de los productos químicos con el fin de evitar contingencias que puedan afectar la fuente.
- Plan de contingencia de emergencias ambientales para atender cualquier situación que pueda llegar a presentarse al realizar la extracción de agua.
- Control de los puntos en donde se realiza la extracción, para evitar erosiones que puedan contaminar la fuente de agua.
- Validación de la adecuada operación de los equipos de extracción de agua, garantizando la protección de las fuentes.

# BIODIVERSIDAD

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

GRI 304-1

Las diversas especies naturales y animales son altamente vulnerables a las actividades desarrolladas en la cotidianidad, las cuales van transformando los hábitat, afectando la supervivencia de especies de flora y fauna. En tal sentido, la conservación de la biodiversidad es esencial para la permanencia de la vida en el planeta al garantizar el cubrimiento de necesidades básicas de los seres humanos, como el oxígeno y la alimentación, entre otros, constituyéndose en un tema de vital interés para Compensar y en general para toda la humanidad.

En nuestro caso, y como vecinos de algunas zonas aledañas a áreas protegidas, consideradas zonas de amortiguación, su afectación puede llegar a impactar la variedad y calidad de nuestra oferta, así como alterar el paisaje y los hábitats de especies circundantes. Por ello, en el desarrollo de la operación promovemos actividades de bajo impacto medioambiental, para no afectar la biodiversidad de las zonas, con foco en las sedes Cajicá, Calle 220, los Hoteles Lagomar y Lagosol y la Hacienda Lajitas, ubicada en la Vereda Marayal, a 15 km. de Puerto López, en el departamento del Meta[7]. Adicionalmente, llevamos a cabo acciones de sensibilización dirigidas a colaboradores y visitantes.

[7] Los detalles del tipo de biodiversidad presentes en cada una de las sedes y el impacto generado se reportaron en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015 y no hay información nueva que reportar al respecto.

## Gestión del tema (103-2)

GRI 304-2

Nuestra gestión en esta materia está enmarcada en la política ambiental de la organización, a través de la cual fijamos compromisos no solo con el cumplimiento de los requisitos legales, sino además con la mitigación de los impactos negativos. Por ello, en la operación de nuestras diferentes actividades, implementamos sistemas de control orientados a evitar cualquier tipo de afectación ambiental. Así mismo, contamos con una política de sostenibilidad de la que se derivan programas de fauna y flora, orientados a la capacitación en requisitos legales.

La identificación de los impactos ambientales se realiza a través de una matriz causa-efecto en donde son analizadas ciertas actividades o situaciones determinantes que pudiesen cambiar las características de algún componente natural, ya sea de forma positiva o negativa[8].

[8] Los impactos ambientales más significativos están expuestos en los reportes de sostenibilidad de los años 2015 (Lajitas) y 2017 (Hotel Lagomar) y no hay información adicional a reportar en este aspecto.

Por otra parte, en nuestros hoteles, llevamos a cabo programas de protección de especies arbóreas y de la fauna de la región, enmarcados en la Certificación de Sostenibilidad Turística y Sello Ambiental Colombiano, mediante acciones como: plantación y mantenimiento de árboles de especies nativas, promoción de actividades que favorezcan la protección de la naturaleza, supervisión del origen de los productos provenientes de fauna y flora, y no realización de actividades de alto impacto ambiental como caza y pesca deportiva, entre otras.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 304-3

Los impactos en la biodiversidad son evaluados periódicamente por Gestión Ambiental, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales y de los esquemas de certificación ambiental, así como la toma de acciones necesarias para mitigarlos o reducirlos.

Durante el 2018 realizamos un proceso de reforestación en la margen del Río Bogotá (bocatoma Lagomar), en el acceso vehicular al Hotel Lagosol y al Colegio Departamental Atanasio Girardot, con 1.400 árboles de las siguientes especies: Ocobos (413), Chicalá (200), Guayacán (100), Iguá (235), Samán (252) y Guaduas (200); contribuyendo de esta manera a la preservación de la fauna y el control climático.

# EMISIONES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) son las responsables de aumentar y retener el calor en la atmósfera, lo que se ve reflejado en el calentamiento global. Aunque la mayor causa de este tipo de emisiones es la utilización de combustibles fósiles, hay muchas razones asociadas, por ello en el desarrollo de nuestra gestión realizamos esfuerzos continuos para evitar la generación de gases contaminantes.

## Gestión del tema (103-2)

Como parte de nuestro compromiso con la disminución de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), adoptamos las siguientes medidas:

- Acuerdos con el servicio de aseo para apagado de luces en las sedes.
- Apagado automático de computadores.
- Instalación de dispositivos ahorradores de energía.
- Implementación de claraboyas y ventilación natural en sedes nuevas.
- Digitalización de procedimientos, uso de fax electrónico y programación de citas virtuales.
- Programas de pos-consumo para medicamentos, pilas y plaguicidas.
- Generación de compost.
- Desarrollo del programa de Compras Verdes.
- Utilización de gas natural como combustible de los equipos de calentamiento.
- Migración de iluminación convencional a LED.
- Programa de reforestación en Cogua y Ubaté.
- Sensibilización continua de colaboradores sobre el uso eficiente de energía y utilización de la bicicleta como medio de transporte alternativo, además de las modalidades de car pooling y van pooling.
- Disposición de una ruta circular entre las sedes Av. 68, Cra. 69 y Calle 26, para facilitar la movilidad de colaboradores y visitantes, evitando generación de emisiones indirectas en caso de que cada persona se transportara de manera individual.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 305-1 /305-2 / 305-4

Para evaluar la cantidad de emisiones y desarrollar acciones correctivas en caso de ser necesario, anualmente realizamos:

- Cálculo de huella de carbono corporativa y para cada una de nuestras sedes, bajo la orientación de la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Cálculo de emisiones directas e indirectas en los alcances 1, 2 y 3 del cálculo de huella de carbono.
- La definición e implementación de actividades de compensación y mitigación de acuerdo al informe de cálculo de huella de carbono.

La intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) está dada por la emisión anual sobre el Producto Interno Bruto (PIB) del país. Para el caso de Compensar, en el 2018, la intensidad de las emisiones directas correspondió a 0.088 kg de CO2 por usuario atendido (29.743.441 personas).

Las emisiones directas e indirectas generadas por nuestra operación organizacional se presentan a continuación:

**Total emisiones directas GEI**
alcance 1 (toneladas de CO2)

| 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| 2.612 | 8.877,5 | 4.891,63 |

**Total emisiones indirectas** de GEI al generar energía - alcance 2:
**2.232 (toneladas de CO2)**

**Total otras emisiones indirectas** de GEI - alcance 3:
**1.32 (toneladas de CO2)**

# EFLUENTES Y RESIDUOS

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

En la operación de las actividades propias de nuestros servicios, inevitablemente se generan diferentes tipos de residuos y descargas (denominadas técnicamente como vertimientos), los cuales requieren un adecuado manejo, a fin de garantizar la protección del ambiente. Por lo anterior, y comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nos preocupamos por realizar una eficiente gestión del agua y el saneamiento, hacemos esfuerzos de cara a la protección de los ecosistemas y propendemos por la adopción de modalidades responsables de consumo y producción.

En este sentido, identificamos los residuos y vertimientos generados en las instalaciones con miras a darles un óptimo manejo, tal como se presenta a continuación:

- **Residuos**

La generación de residuos varía conforme a los servicios prestados en cada una de las sedes, como se muestra en la siguiente tabla:

| | | Clasificación de residuos | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| PELIGROSO | RIESGO BIOLÓGICO | Biosanitarios | Guantes, jeringas, gasas, vendajes, algodón, curas, baja lenguas, copitos, catéteres, sondas, etc. |
| | | Anatomopatológicos | Fluidos corporales, restos de tejidos, orgánicos, muestras para análisis. |
| | | Cortopunzantes | Agujas, agujas huecas, restos de ampolletas, limas, lancetas, cuchillas, hojas de bisturí, aminillas de vidrio, citocepillos, asas, aplicadores, etc. |
| | RIESGO QUÍMICO | Fármacos | Medicamentos parcialmente consumidos o vencidos, deteriorados y dados de baja. |
| | | Metales pesados | Residuos de amalgamas, placas de plomo. |
| | | Reactivos | Revelador y fijador, fucsina fenicada, formol, xilol, alcohol isopropílico y etanol. |
| | | Sólidos contaminados | Papeles, estopas, trapos, envases contaminados con tintas y solventes. |
| | TÓXICO | | Lámparas, cartuchos y toners, envases de sustancias químicas, envases de pesticidas, tratamiento de aguas de piscina. |
| | CORROSIVOS | | Acumuladores de energía. |
| | INFLAMABLES | | Pinturas, químicos líquidos de laboratorio, aceites y lubricantes minerales usados, filtros de aceite. |

| | Clasificación de residuos | Ejemplo |
|---|---|---|
| NO PELIGROSO | ORDINARIOS Y/O COMUNES | Papel higiénico, empaques de comidas, icopor, papel, barrido de áreas, etc. |
| | BIODEGRADABLES | Residuos de alimentos y de su preparación, lodos de trampa de grasas de cocina, restos de material vegetal, madera, jabones y detergentes biodegradables. |
| | INORGÁNICOS | Empaques de alimentos, empaques plásticos y de icopor. |
| | RECICLABLES | Cartón, papel, archivo, plástico, vidrio, chatarra, envases de PET, garrafas de plástico, plegadiza, etc. |

Fuente: Plan Maestro para el Manejo Integral de residuos sólidos de Compensar, 2018

Teniendo en cuenta la clasificación de residuos descritos en la Resolución 1164 de 2002, presentamos a continuación una caracterización general de la proporción de desechos generados en la operación organizacional, donde la mayor cantidad corresponde a los de tipo común, relacionados principalmente con el amplio número de usuarios que visitan nuestras diferentes sedes:

## Caracterización general de los residuos

Fuente: Plan Maestro para el Manejo Integral de residuos sólidos de Compensar, 2018

La siguiente gráfica muestra la generación de residuos por tipo de actividad, siendo la mayoría de ellos generados en servicios asociados a Recreación:

## Residuos por tipo de actividad

Fuente: Plan Maestro para el Manejo Integral de residuos sólidos de Compensar, 2018

- **Vertimientos**

Dependiendo de la sede, se puede presentar este tipo de descarga:

**a. Agua Residual Doméstica (ARD):** producto de las actividades de tipo doméstico, como baterías sanitarias y labores cotidianas de aseo, provenientes de oficinas, actividades administrativas y de atención al usuario.

**b. Agua Residual No Doméstica (ARND):** provenientes de la prestación de actividades de salud oral, cirugía, esterilización y laboratorio clínico.

## Gestión del tema (103-2)

En Compensar contamos con una política de gestión orientada a alcanzar la sostenibilidad, teniendo como base la protección social, la transparencia, el accionar preventivo y la construcción colectiva con los grupos de interés. En este sentido, todas nuestras acciones, incluidas aquellas relacionadas con efluentes y residuos, reflejan un fuerte compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua del desempeño ambiental. Dentro de este contexto, realizamos las siguientes actividades propias del ciclo de mejoramiento continuo PHVA:

**Planificar:** etapa esencial ya que marca la ruta a seguir durante todo el año e incluye acciones como:

- Identificación de las fuentes de generación de vertimientos y residuos; tipos de descargas y residuos que se generan en cada una de las sedes; y aspectos, impactos y riesgos ambientales generados por la Organización.
- Formulación de acciones preventivas y correctivas para eliminar y/o minimizar los impactos y riesgos ambientales identificados.
- Tras identificar a los ríos Sumapaz y Bogotá como los principales receptores de las descargas y con el propósito de no afectar estos ecosistemas, formulamos el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, a través del cual garantizamos que los residuos líquidos entregados a los cuerpos de agua no alteren sus condiciones naturales. Cabe resaltar que el Plan es diseñado teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada sede y la normatividad aplicable en este tema.
- Estructuración del Programa de Manejo Integral de residuos líquidos, que busca evitar los riesgos de contaminación en el proceso de producción de alimentos, además de propender por su uso adecuado, disminuyendo la carga contaminante de las aguas residuales.

- Formulación del Plan Maestro para el Manejo Integral de residuos sólidos, donde se brindan lineamientos generales para garantizar el manejo adecuado de los residuos en las diferentes etapas de la gestión interna (diagnóstico, segregación, ruta de recolección, almacenamiento) y la posterior entrega al gestor para tratamiento y disposición final. Este plan es además una estrategia para que el manejo integral de residuos se realice con base en los procedimientos, procesos, actividades y estándares contenidos en la normatividad colombiana referente a residuos sólidos[9]. Los lineamientos expuestos en este documento contribuyen a gestionar los recursos materiales y humanos necesarios y a establecer los mecanismos de control tanto internos como externos con las entidades de control sanitario y ambiental, además de facilitar el seguimiento y la ejecución de las actividades contempladas.

- Construcción de los Planes de Gestión Integral de Residuos, elaborados a partir de los lineamientos del Plan Maestro y estructurados con la información específica por sede.

- Elaboración de cronogramas de trabajo anual para dar cumplimiento oportuno a todas las actividades propuestas.

- Diseño de instructivos y procedimientos específicos que complementan los planes de vertimientos y residuos.

- Con base en los planes de vertimientos y residuos, elaboramos formatos y listas de chequeo para realizar un diagnóstico de las sedes y posteriormente establecer acciones de mejora.

- Conscientes de la necesidad de extender nuestra responsabilidad más allá de los procesos internos, desarrollamos auditorías externas a gestores y proveedores, con el fin de verificar su cumplimiento legal en materia ambiental.

- Identificación de espacios de participación en eventos y programas voluntarios de índole ambiental.

[9] Principalmente teniendo como referencia: la Resolución 1164 de 2002, el Decreto 351 de 2014, el Decreto único ambiental 1076 de 2015, la Resolución 1754 de 2011, la Resolución 1115 de 2012, Resolución 541 de 1994 y la Resolución 222 de 2011, entre otras.

**Hacer:** etapa en la cual ejecutamos los lineamientos establecidos en la fase de Planificación, desarrollando las siguientes actividades:

- Elaboración de matrices de aspectos, impactos y riesgos ambientales, como insumo relevante para el desarrollo de planes y programas que contribuyen a la prevención y/o mitigación de los impactos y riesgos identificados.
- Implementación de los planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos; Gestión Integral de Residuos; Manejo Integral de Residuos; y de acciones preventivas y correctivas formuladas previamente.
- Ejecución de los cronogramas de trabajo propuestos, en los que generalmente participan colaboradores de diferentes procesos de acuerdo con el alcance de sus roles.
- Capacitación y socialización de los planes de vertimientos y residuos, así como de los instructivos y procedimientos específicos que los complementan. En este caso, las capacitaciones se orientan al personal administrativo y asistencial conforme la relación y alcance que tengan en cuanto a la generación y gestión de los residuos y vertimientos.
- Diligenciamiento de formatos y listas de chequeo en campo, un insumo clave para las inspecciones y seguimientos periódicos a los diferentes puntos donde se valida el cumplimiento de los estándares definidos.
- Contamos con profesionales calificados para dar atención oportuna a las visitas de los entes de control en materia de saneamiento y ambiente, así como para atender todas las actividades relacionadas con la gestión de residuos y vertimientos.

- Reportamos la información relacionada con la generación de residuos ante la Secretaría Distrital de Ambiente y la Secretaría de Salud. Además, en cumplimiento de la normatividad vigente, informamos periódicamente sobre la calidad de las descargas a los diferentes entes de control.

- Con el ánimo de asegurar la adecuada disposición de los residuos peligrosos y no peligrosos, contratamos el servicio de recolección con gestores que cuentan con los permisos definidos por los entes de control ambiental. Estos, se encargan del transporte y la disposición final de los residuos generados en todas las sedes y servicios, y por nuestra parte, adelantamos la verificación de permisos ambientales, cuando así aplique. Además, hacemos seguimiento constante a la entrega, transporte, manejo y disposición final, y nos preocupamos por mantener la trazabilidad de la información, verificando que la cantidad de desechos corresponda a los residuos transportados y tratados.

- Realizamos mantenimiento preventivo y correctivo a las plantas de tratamiento de aguas residuales con el fin de garantizar la calidad de la descarga, acorde con los requisitos legales. Lo mismo hacemos con nuestras instalaciones, incluyendo cuartos temporales y centrales de residuos, con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de estos y una correcta prestación del servicio a los usuarios.

- Disponemos de herramientas que nos permiten publicar los diferentes planes, instructivos y procedimientos relacionados con vertimientos y residuos, facilitando así a los colaboradores la consulta de dicha información.

- A través de diferentes mecanismos, entre ellos, el correo electrónico institucional, los colaboradores pueden emitir sus Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) respecto a temas ambientales, las cuales son atendidas oportunamente por profesionales expertos.

- Dentro de la parrilla de la plataforma virtual de la Universidad Corporativa incluimos cursos orientados a fortalecer en los colaboradores sus conocimientos básicos en materia ambiental, entre ellos el tema de residuos.

- Del 17 de octubre al 2 de noviembre llevamos a cabo una gran jornada de reciclaje, denominada "Reciclatón" en la cual recolectamos 5.06 toneladas, cuya venta sirvió para financiar la construcción de un parque de juegos para los niños de la Escuela La Venta en el municipio de Yacopí, Cundinamarca.

- Adelantamos reuniones de trabajo con diferentes procesos de la Organización en aras de socializar buenas prácticas ambientales y establecer compromisos.

- Participamos de manera voluntaria en programas ambientales de excelencia, lo que nos permite involucrarnos con diferentes actores sociales en procura de una mejor retroalimentación de procesos y la gestión de actividades que propendan por el bienestar del ambiente.

- Fruto de las diferentes acciones desarrolladas, nuestros hoteles Lagomar y Lagosol continúan certificados con el Sello Ambiental Colombiano; las sedes Av. Primero de Mayo, Suba Calle 139, Calle 42, Calle 94 y Calle 26 han recibido el máximo reconocimiento otorgado por el Programa Gestión Ambiental Empresarial (GAE) de la Secretaría Distrital de Ambiente, y están próximas a incorporarse al grupo élite de empresas ambientalmente responsables.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 306-1/ 306-2

**Verificar:** etapa en la cual comparamos las acciones planeadas con las ejecutadas y evaluamos el avance y la calidad de su implementación, desarrollando las siguientes actividades:

- Elaboramos informes, luego de las inspecciones realizadas a cada sede, en los cuales se establecen acciones de mejora, controles operacionales o se resalta la gestión realizada por los colaboradores.
- Hacemos seguimiento a los informes de inspección garantizando que se ejecuten las actividades de mejora propuestas.
- Contamos con indicadores de seguimiento al manejo de los residuos generados, con los cuales son evaluados los gestores contratados, a fin de dar cumplimiento a los estándares definidos en la normatividad. Además, tenemos indicadores de validación del pesaje reportado a nivel interno versus lo relacionado por el gestor, con el propósito de verificar la adecuada disposición final de los residuos.
- Realizamos monitoreos y/o caracterizaciones de los vertimientos para verificar la calidad de los mismos, previa entrega a la red de alcantarillado o cuerpos de agua.
- Validamos el nivel de conocimiento adquirido por los colaboradores capacitados, a través de evaluaciones y retroalimentaciones.
- Contamos con una herramienta que permite hacer seguimiento a la gestión realizada en materia de prevención y/o mitigación de los impactos y los riesgos ambientales identificados.
- Recibimos auditorías externas que nos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en materia ambiental, fruto de la participación en el programa de Gestión Ambiental Empresarial - GAE y de la certificación Sello Verde, de nuestros hoteles.
- Hacemos seguimiento y control a las actividades de recolección y transporte de los residuos generados a través de visitas anuales de auditoría a las instalaciones de los gestores contratados a fin de validar el cumplimiento de los estándares definidos en la normatividad vigente.

Los tipos de residuos generados y el método de eliminación se presentan en la siguiente tabla:

| Tipo de residuo | GENERACIÓN 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Destinación |
|---|---|---|---|---|---|
| Residuos orgánicos | 533.662 | 1.701.003 | 2.501.603 | 3.135.158 | Compostaje |
| Residuos comunes | 344.298 | 532.902 | 518.228 | 390.380 | Relleno sanitario |
| Residuos biológicos peligrosos | 128.257 | 174.995 | 193.411 | 210.587 | Desactivación de alta eficiencia. Termo destrucción controlada. |
| Residuos peligrosos | 68.746 | 120.947 | 155.601 | 244.876 | Recuperación Incineración Celda de seguridad |
| Residuos reciclables | 266.929 | 278.809 | 250.555 | 281.833 | Recuperación Devolución post consumo |
| Aceite vegetal usado | 6.146 | 9.033 | 16.773 | 20.927 | Recuperación |
| TOTAL | 1.348.038 | 2.817.689 | 3.636.171 | 4.283.761 | |

Tal y como se evidencia en la tabla anterior, más del 80% de los residuos generados son transformados mediante la técnica de compostaje o reutilización, lo que se tradujo en una reducción cercana a las 3.438 toneladas de los residuos que son dispuestos en relleno sanitario. Cabe destacar que en el 2018 hubo un aumento del 16% en el número de visitantes a nuestras sedes y de la cantidad de estudiantes atendidos a través de los programas de Alimentación Escolar y Primera Infancia, lo que impacta directamente en la generación de residuos.

De otro lado, logramos recuperar 281.833 kg de residuos reciclables, los cuales fueron entregados a las fundaciones que hacen parte de nuestra Red de Solidaridad, representándoles ingresos por $69.764.890 para la financiación de sus actividades. Asimismo, por concepto de aceite vegetal usado lograron recolectar $18.017.240.

A continuación, el detalle de los kilogramos reciclados por trimestre:

| Parámetro | Total, kg/día | Total, kg/año |
|---|---|---|
| Grasas y aceites | 23.0 | 8.279,6 |
| DBO | 112.2 | 40.383,9 |
| DQO | 313.4 | 112.822,1 |
| Sólidos suspendidos | 46.8 | 16.856,7 |

Por otra parte, los vertimientos de aguas residuales (carga contaminante) generados durante el periodo de reporte se relacionan en la siguiente tabla. En la medición contemplamos 14 sedes de salud, nuestros 2 hoteles y una de las sedes en las que se producen alimentos.

| Parámetro | Total, kg/día | Total, kg/año |
|---|---|---|
| Grasas y aceites | 23,0 | 8.279,6 |
| DBO | 112,2 | 40.383,9 |
| DQO | 313,4 | 112.822,1 |
| Sólidos suspendidos | 46,8 | 16.856,7 |

# CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

El incumplimiento de la legislación y normativa ambiental trae serias implicaciones en la prestación de los servicios, puesto que puede acarrear sanciones económicas y/o el cierre parcial o definitivo de las sedes. De allí la importancia de establecer acciones de control que garanticen el acatamiento normativo ambiental.

## Gestión del tema (103-2)

El área de Gestión Ambiental brinda asesoría a todos los niveles de la Organización con el fin de prevenir y reducir los impactos ambientales asociados a las diferentes actividades de los procesos o ciclos de negocio, favoreciendo su compromiso con el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable, todo ello acorde a lo consignado en la política de gestión, que señala: "Compensar se compromete a orientar esfuerzos y actuaciones que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, así como a adoptar prácticas de gestión eficaces y eficientes, favoreciendo un enfoque de prevención".

La materialización de este compromiso está a la cabeza de un equipo conformado por: un coordinador, un profesional y 6 analistas, encargados de definir los objetivos y actividades necesarias para orientar la gestión ambiental de todos los actores estratégicos organizacionales, mediante acciones como:

- Validación de los requisitos legales ambientales aplicables a la Organización.
- Construcción de la Matriz Legal Ambiental.
- Cumplimiento normativo y cobertura de toda la Organización, a través de la asignación de sedes y responsabilidades a cada integrante del equipo.
- Generación de conceptos técnicos y realización de visitas de contextualización e informes de diagnóstico o inspecciones en temas relacionados con la normatividad ambiental (gestión ambiental de residuos, publicidad visual exterior, vertimientos, concesiones de agua, silvicultura, emisiones atmosféricas y planes de manejo ambiental.)
- Realización de capacitaciones a los procesos cuyas actividades generan mayores impactos ambientales, con el propósito de impulsar el cumplimiento normativo.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 307-1

Para garantizar el cumplimiento de la normatividad y la legislación ambiental, evaluamos los resultados de:

- Número de requerimientos por incumplimiento legal: en el 2018 ninguna de nuestras sedes recibió requerimientos por incumplimiento legal.
- Formación en legislación ambiental: adelantamos un proceso de capacitación de requisitos legales ambientales con diferentes áreas de la Organización.

Asimismo, cumplimos al 100% con la normatividad aplicable y dimos respuesta a los requerimientos y conceptos técnicos emitidos por la autoridad competente, como se muestra a continuación:

| | |
|---|---|
| Requerimientos recibidos por parte de la autoridad ambiental | 48 |
| Comunicaciones radicadas en la autoridad ambiental | 234 |
| Reportes realizados por medio físico o electrónico a la autoridad ambiental | 146 |
| Reportes realizados por medio físico o electrónico a otras entidades | 135 |

La juiciosa gestión realizada en materia ambiental se vio reflejada en una serie de reconocimiento recibidos a lo largo del año, entre ellos:

- Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) liderado por la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual destaca a las organizaciones líderes en su desempeño ambiental. Además, exalta el compromiso voluntario con la responsabilidad social, la sostenibilidad y la sinergia empresarial. En la categoría "Excelencia Ambiental Generando Desarrollo Sostenible", recibimos reconocimiento por nuestras sedes: Calle 94, Calle 26, Calle 42, Suba Calle 139 y Av. Primero de Mayo.
- La Secretaría de Integración Social reconoció al Jardín Social Ciprés y al Jardín Social Atalayas por su compromiso en la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental 2018.
- La Sociedad Colombiana de Prensa y Medios de Comunicación nos entregó la condecoración binacional "Gran Cruz Extraordinaria Orden al Mérito Ambiental y Social Barón Alexander Von Humboldt", que resalta a las personalidades y entidades por su aporte permanente a la sociedad, la institucionalidad, la responsabilidad social y al medio ambiente.

# EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Nuestra oferta integral de bienestar incluye una amplia gama de actividades, que van desde la prestación de servicios de salud, alimentos, alojamiento, recreación, educación y eventos, entre otros, los cuales demandan el consumo de gran cantidad de materiales y recursos que en muchos casos son adquiridos a través de nuestra red de proveedores, haciéndose relevante su evaluación ambiental.

## Gestión del tema (103-2)

Desde Gestión Ambiental se han establecido criterios para garantizar que los proveedores pasen por filtros de selección y evaluación, con el fin de minimizar los impactos de los aspectos ambientales derivados en la cadena de suministro, además de favorecer la socialización de los procedimientos y requisitos ambientales aplicables. Frente a esta temática durante el 2018 desarrollamos las siguientes acciones:

- Validación de los documentos de acreditación, licencias ambientales, planes de manejo ambiental, hojas de seguridad y fichas técnicas.
- Inspecciones reglamentarias y validación de los autocontroles de los proveedores, en caso de desarrollar actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera.
- Solicitud de evidencias del mantenimiento de los medios de transporte y de las instalaciones auxiliares en las que realizan las actividades.
- A los proveedores de residuos peligrosos les fue exigida evidencia de la autorización como gestores de residuos, de las unidades de transporte y de los conductores.
- A los laboratorios de toma de muestras se les solicitó remitir las acreditaciones o resoluciones que los validan para realizar sus análisis.
- Privilegiamos productos con bajo consumo energético y de agua, con larga vida útil y reutilizables.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 308-1

La evaluación de la gestión ambiental de los proveedores es realizada mediante el análisis de los resultados de:

- Inspecciones periódicas, garantizando que se cumplan los criterios de selección y evaluación ambiental previstos.
- Los proveedores de bienes y servicios son evaluados de manera periódica con el fin de garantizar el cumplimiento normativo ambiental.

En caso de incumplimiento de los requisitos ambientales aplicables en la gestión de servicios o suministros, se procede desde Gestión Ambiental a reportar el hallazgo para tomar las acciones de mejora correspondientes.

# DIMENSIÓN SOCIAL.

Bienestar en evolución

Nuestra esencia social nos hace trabajar incansablemente junto a diversos actores que comparten la misma filosofía, para construir una Colombia con más y mejores oportunidades, en donde todas las personas tengan acceso a servicios de salud y bienestar integral que les permitan habilitar y fortalecer sus capacidades de progreso, contribuyendo así a la consolidación de una sociedad sana, productiva y feliz.

# EMPLEO

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Uno de los aspectos sociales que genera mayor impacto, es el empleo, por ello, estamos comprometidos con la generación de ofertas laborales atractivas, que además de salarios justos y competitivos, contemplan beneficios adicionales que se constituyen en un importante diferencial frente al mercado. Creemos que las personas son el centro de todo, y en coherencia con dicha premisa el bienestar integral y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias es un factor clave de éxito organizacional, así como una forma de evidenciar con excelentes resultados, que la gente vive al interior todo aquello que promovemos en las empresas afiliadas y la comunidad en general.

## Gestión del tema (103-2)

Los lineamientos que determinan el marco de actuación para la atracción y contratación de nuestros colaboradores están sustentados y disponibles en las políticas organizacionales.

Con el objetivo de favorecer procesos equitativos y transparentes, para cada cargo se surten diferentes etapas que permiten identificar a los candidatos idóneos, garantizando que cumplan con el perfil requerido, así mismo, promovemos el desarrollo de los colaboradores al interior de la Organización.

De igual forma, tal como se plantea en nuestra política corporativa de gestión, buscamos el bienestar integral de los colaboradores promoviendo el equilibrio en los ámbitos laboral-personal y familiar, por tal razón, gestionamos este aspecto bajo el marco del modelo Másfamilia[10], entidad que nos certifica desde hace 8 años como una Empresa Familiarmente Responsable (efr)[11].

### Líneas de acción del modelo EFR:

[10] Másfamilia es una organización sin ánimo de lucro de origen español que se dedica a aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales, como el certificado efr, para la protección y la gestión de la conciliación y el apoyo a la familia y la empresa.
[11] Efr norma1000-1 edición 4.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 102-8 / 401-1 / 401-2 / 401-3

Un importante referente que da cuenta de nuestros excelentes resultados de gestión humana es el reconocimiento de Great Place to Work, que en su ranking 2018, nos ubica como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia.

De igual forma, mantuvimos la certificación efr, Empresa Familiarmente Responsable, que identifica a Compensar como una entidad que promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores. Para evaluar dicho desempeño contamos con un sistema de indicadores de gestión y formulamos objetivos de mejora derivados de las auditorías externas y/o internas. Además, anualmente realizamos sondeos a los colaboradores para evaluar la utilización de los programas, el grado de satisfacción y el conocimiento de las medidas de conciliación, y fundamentados en sus resultados, planteamos estrategias de divulgación, mejoramiento o cierre de alguna acción en concreto.

Por otra parte, internamente medimos diversos indicadores tales como: rotación, cubrimiento interno de vacantes, calidad en la selección y clima organizacional; los cuales proporcionan información importante en el proceso de atracción y contratación de talento.

A continuación, se exponen los contenidos temáticos que dan razón del rendimiento corporativo frente al empleo y la calidad de este:

## *Colaboradores GRI 102-8:*

En 2018 tuvimos un promedio mensual de 9.704 colaboradores y alcanzamos un total de 10.570 vinculados por las diferentes modalidades de contrato.

Sin embargo, a 31 de diciembre se registra una reducción aproximada del 25% (2.722 personas), sobre el total del colectivo de trabajadores, finalizando con 7.976, lo que obedece principalmente a que durante los meses de noviembre y diciembre se liquidan algunos contratos de personal a término fijo y obra o labor, quienes desarrollan sus funciones en los convenios que administramos, los cuales cierran antes de terminar el año.

Adicionalmente, con respecto al 2017 se presentó una disminución del 50.7% (386) de los trabajadores contratados a través de empresas de servicios temporales, debido a la flexibilización en las fechas de contratación de Compensar, medida que se implementó desde octubre de 2018 y que nos permitió finalizar el año con el 97.6% de los colaboradores vinculados directamente y solo un 2.4% a través de temporales.

### Número de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y género

| Empresa | Género | | Total | % |
|---|---|---|---|---|
| | Femenino | Masculino | | |
| Empleados Compensar | 5.676 | 2.110 | 7.786 | 97.6% |
| Por empresa de servicios temporales | 105 | 85 | 190 | 2.4% |
| TOTAL | 5.781 | 2.195 | 7.976 | 100% |

Por otra parte, con respecto a la ubicación geográfica de nuestros colaboradores, el 91.8% labora en la ciudad de Bogotá, el 5.7% en Girardot y el 2.5% restante se encuentran distribuidos en Chía, Zipaquirá, Cajicá, Puerto López, Mosquera y Popayán, esta última, donde habilitamos servicios de salud en 2018, extendiendo nuestra presencia en el territorio colombiano y generando empleo en esta región del país.

## Distribución de la planta de trabajadores por tipo de contrato y ubicación geográfica:

| Tipo de contrato | MUNICIPIOS Y/O CIUDADES | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bogotá | Cajicá | Chía | Girardot | Mosquera | Puerto López | Zipaquirá | Popayán | TOTAL | % |
| Indefinido | 6.131 | 23 | 106 | 332 | 2 | 8 | 32 | 16 | 6.650 | 83.4% |
| Fijo | 603 | 5 | 1 | 6 | 6 | 0 | 0 | 3 | 624 | 7.8% |
| Obra o labor | 115 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 115 | 1.4% |
| Aprendizaje | 397 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 397 | 5.0% |
| Por empresas temporales | 72 | 0 | 0 | 118 | 0 | 0 | 0 | 0 | 190 | 2.4% |
| **Total general** | 7.318 | 28 | 107 | 456 | 8 | 8 | 32 | 19 | 7.976 | 100% |
| **% participación** | 91,8% | 0,4% | 1,3% | 5,7% | 0,1% | 0,1% | 0,4% | 0,2% | 100% | |

En lo relacionado con la distribución de nuestra planta de personal por género, continuamos teniendo una mayoría femenina (72.5%). No obstante, durante el 2018 la participación de hombres se incrementó en 1.2% (26.3% con respecto al 2017), alcanzando el 27.5% del total de colaboradores.

Así mismo, como se muestra en la siguiente tabla, se mantiene la proporción del 83.4% de contratación a término indefinido:

## Total de empleados por tipo de contrato laboral y por género:

| Tipo de contrato | Género | | Total | % |
|---|---|---|---|---|
| | Femenino | Masculino | | |
| Indefinido | 4.894 | 1.756 | **6.650** | **83.4%** |
| Fijo | 419 | 205 | **624** | **7.8%** |
| Obra o labor | 110 | 5 | **115** | **1.4%** |
| Aprendizaje | 253 | 144 | **397** | **5.0%** |
| Por empresas de servicios temporales | 105 | 85 | **190** | **2.4%** |
| **TOTAL** | **5.781** | **2.195** | **7.976** | **100%** |
| | **72.5%** | **27.5%** | | |

## *Tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados*

GRI 401-1

El total de contrataciones durante el 2018 fue de 8.280 personas, entre nuevas contrataciones (3.331) y reingresos (4.949), con un incremento del 15% y el 18% respectivamente, frente al año anterior.

| | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Reintegro de personal | 4.949 | 4.195 |
| Nuevas contrataciones totales | 3.331 | 2.883 |
| Contrataciones totales | 8.280 | 7.078 |
| Índice de nuevas contrataciones (se calcula con base en el total de colaboradores contratados directamente por Compensar) | 32% | 39% |

La caracterización de las **3.331** nuevas contrataciones se detalla a continuación:

| Tipo de contratación | Género | | Total |
|---|---|---|---|
| | Femenino | Masculino | |
| Directa por Compensar | 2.570 | 711 | 3.281 |
| Por empresas de servicios temporales | 19 | 31 | 50 |
| TOTAL | 2.589 | 742 | 3.331 |

| Tipo de contrato | Total |
|---|---|
| Indefinido | 805 |
| Fijo | 611 |
| Obra o labor | 1.421 |
| Aprendizaje | 444 |
| Por empresas de servicios temporales (trabajadores externos) | 50 |
| TOTAL | 3.331 |

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total |
|---|---|---|---|---|
| Femenino | 1.316 | 1.229 | 44 | 2.589 |
| Masculino | 485 | 240 | 17 | 742 |
| TOTAL | 1.801 | 1.469 | 61 | 3.331 |

| Género | Municipios y/o ciudades: Bogotá | Cajicá | Chía | Chocontá | Girardot | Mosquera | Popayán | Zipaquirá | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 2.497 | 4 | 11 | 11 | 32 | 13 | 18 | 3 | 2.589 |
| Masculino | 697 | 1 | 2 | 0 | 35 | 0 | 7 | 0 | 742 |
| TOTAL | 3.194 | 5 | 13 | 11 | 67 | 13 | 25 | 3 | 3.331 |

De otro lado, el detalle de las **4.949** reincorporaciones
(personas que habían trabajado en Compensar y volvieron a ingresar una o más veces),
se muestra a continuación:

| Tipo de contrato | Género | | Total |
|---|---|---|---|
| | Femenino | Masculino | |
| Directo por Compensar | 3.453 | 400 | 3.853 |
| Por empresa de servicios temporales | 810 | 286 | 1.096 |
| **TOTAL** | **4.263** | **686** | **4.949** |

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total |
|---|---|---|---|---|
| Femenino | 1.625 | 2.477 | 161 | 4.263 |
| Masculino | 366 | 299 | 21 | 686 |
| TOTAL | 1.991 | 2.776 | 182 | 4.949 |

| Género | Municipios y/o ciudades: Bogotá | Cajicá | Chía | Chocontá | Girardot | Mosquera | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 4.132 | 0 | 3 | 10 | 68 | 50 | 4.263 |
| Masculino | 621 | 4 | 0 | 0 | 59 | 2 | 686 |
| TOTAL | 4.753 | 4 | 3 | 10 | 127 | 52 | 4.949 |

Respecto al índice de rotación, este se mantiene en los niveles promedio de los últimos años, si tenemos en cuenta el aumento de la planta general y de los contratos a término fijo por necesidades de los convenios que administramos, así como de las transiciones generacionales y nuevas dinámicas del mercado laboral.

## Índice de rotación general

| 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| 9.71% | 8.03% | 9.83% |

Las causas principales de los retiros presentados durante el año fueron involuntarias, lo que evidencia un fuerte vínculo de las personas con la Organización:

| Tipo de retiro | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Voluntario (renuncias) | 474 | 414 |
| Involuntario (pensión de vejez, pensión por invalidez, mutuo acuerdo, decisiones unilaterales) | 268 | 162 |
| TOTAL | 742 | 576 |

Adicionalmente, a continuación, se detallan dichos retiros, por **género y región**:

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 170 | 309 | 38 | 517 | 69.68% |
| Masculino | 83 | 129 | 13 | 225 | 30.32% |
| TOTAL | 253 | 438 | 51 | 742 | 100% |

| Género | Municipios y/o ciudades: Bogotá | Cajicá | Chía | Chocontá | Girardot | Mosquera | Popayán | Puerto López | Zipaquirá | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 485 | 1 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 1 | 1 | 517 |
| Masculino | 207 | 1 | 0 | 0 | 15 | 0 | 2 | 0 | 0 | 225 |
| TOTAL | 692 | 2 | 4 | 4 | 30 | 3 | 5 | 1 | 1 | 742 |

## *Bienestar*

GRI 401-2

Comprendemos que el bienestar integral de nuestros colaboradores requiere la búsqueda de un equilibrio entre los ámbitos laboral-personal y familiar, por esta razón gestionamos la conciliación de dichos aspectos 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 esta filosofía, en el 2018 ampliamos a 42[11] el número de medidas o beneficios de conciliación, quedando de la siguiente manera:

### Calidad en el empleo

| Medidas de conciliación | 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. |

[11] El total de medidas del 2017 fue cuarenta

## Calidad en el empleo

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| 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. |
| 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. |

## Calidad en el empleo

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| 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 y Seguridad Vial | 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. |

## Calidad en el empleo

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| Parqueaderos | Ofrecemos parqueadero sin costo para los colaboradores de la sede Av. 68 |
| Aporte FMI | Damos un porcentaje adicional sobre el aporte realizado por el colaborador al Fondo Mutuo de Inversión de Compensar. |
| Comedores para colaboradores | Disponemos en diferentes sedes, de comedores para ser usados por aquellos colaboradores que traen el almuerzo desde sus casas. |

## Flexibilidad espacial y temporal

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| 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. |
| 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. |

## Desarrollo personal y profesional

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| Universidad Corporativa | Capacitamos a los colaboradores desde su ingreso a través de diferentes programas así:<br><br>**Plan de acogida:** enfocado en la comprensión y apropiación de la cultura y el conocimiento de la Organización.<br><br>**Escuelas de formación:** orientadas a gestionar la evolución cultural, fortaleciendo principalmente tres atributos: Liderazgo, Experiencia de Cliente y Agilidad e Innovación.<br><br>**Formación técnica especializada:** busca fortalecer los conocimientos técnicos específicos de los colaboradores de acuerdo con el rol que desempeñan y las necesidades de los procesos o negocios. |
| 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 | Esta biblioteca virtual nos permite acceder a más de 18.000 resúmenes de libros de negocios, a los reportes de The Economist y a cerca de 3.000 audiolibros. |

## Desarrollo personal y profesional

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| 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. |
| Planes de desarrollo por proceso | Espacios de bienestar, formación y desarrollo para los procesos. |
| Reconocimientos por cumpleaños | Otorgamos como reconocimiento de cumpleaños a los colaboradores, 100 puntos adicionales de Bienestar a la Carta. |
| Convocatorias internas | Damos oportunidades de promoción al interior de la Organización. |
| Programa en Familia | Espacios de sensibilización, formación y reflexión para fortalecer las relaciones en familia (aplica solo para colaboradores ubicados en Girardot). |

## Apoyo a la familia

| Medidas de conciliación | 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. |
| Actividades lúdicas | Participación en actividades de integración, torneos deportivos y actividades lúdicas. |
| Actividades para la prevención de 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. |
| Programa Creciendo Juntos | Programa diseñado para acompañar y brindar herramientas de cuidado a nuestras colaboradoras, desde el inicio de su embarazo y cuando regresan de su licencia de maternidad en su etapa de lactancia. |

## Igualdad de oportunidades

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| 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. |

## Liderazgo y estilo de dirección

| Medidas de conciliación | Concepto |
|---|---|
| Programa de Liderazgo C | Programa enfocado a la capa media y alta para fortalecer los atributos de liderazgo en Compensar: colaborativo, cambiante y coherente. |
| Modelo Integral de Desarrollo | Facilitamos el desarrollo personal y profesional de los colaboradores para construir equipos exitosos. |

Otros beneficios que no están catalogados como medidas de conciliación son:

| | |
|---|---|
| Incapacidades por enfermedad general | Compensar reconoce **auxilio económico por incapacidad así:**<br>• **De 1 a 3 días,** equivalente al **66.67%** del paquete de compensación.<br>• **De 4 a 200 días,** equivalente al **100%** del paquete de compensación.<br>• **Superiores a 200 días y hasta por 6 meses más,** equivalente al **50%** del paquete de compensación. Una vez cumplidos los 6 meses se suspende el pago de salario y se mantiene la seguridad social. |
| Incapacidades por accidente de trabajo | El auxilio económico **por accidente de trabajo o enfermedad profesional es del 100%** del paquete de compensación. |
| Licencia de maternidad | **Auxilio económico del 100%** del paquete de compensación durante el tiempo que determine el documento de la licencia. |
| Licencia de paternidad | **Reconocimiento de 8 días hábiles,** contados de lunes a viernes y liquidados al **100%** del paquete de compensación. |

## *Niveles de reincorporación después de Maternidad / Paternidad*

GRI 401-3

240 colaboradores se beneficiaron por medio de las licencias de maternidad o paternidad otorgadas en cumplimiento de la ley laboral colombiana, de ellos, el 100% se reincorporó a su labor después del tiempo de la licencia. El detalle se presenta a continuación:

| Bajas | 2018 | Colaboradores | Reincorporaciones | % de reincorporación |
|---|---|---|---|---|
| Maternidad | | 164 | 164 | 100% |
| Paternidad | | 76 | 76 | 100% |
| TOTAL | | 240 | 240 | 100% |

Aunque la totalidad de los colaboradores se reincorporó una vez cumplida su licencia de maternidad o paternidad, no todos permanecieron posteriormente en la Organización. Pasados 12 meses de su reintegro estas fueron las tasas de retención:

| Bajas | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Maternidad | 164 | 204 | 258 |
| Paternidad | 53 | 53 | 69 |
| TOTAL | 217 | 257[12] | 327 |

[12] En el 2017, disfrutaron de licencia de maternidad o paternidad 275 colaboradores.

Del total de 240 reincorporados solo permanecieron 217, lo que equivale a un índice de retención del 84.44%, un porcentaje mayor al registrado el año anterior:

| | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Índice de retención | 84.44% | 78.59%[13] |
| Maternidad | 80.4% | 79% |
| Paternidad | 100% | 77% |

[13] La fórmula utilizada para calcular el índice de retención fue = (N.º de empleados que conservan su puesto 12 meses después de reincorporarse tras una baja por maternidad o paternidad / N.º de empleados que se reincorporan tras una baja en el periodo objeto de la memoria) * 100.

# RELACIÓN DE LOS COLABORADORES CON LA EMPRESA

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

El logro de nuestros objetivos misionales solo es posible de la mano de un equipo de trabajo comprometido, que comparta el propósito de la Organización y todos los días haga lo necesario para que sus acciones contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que impactamos. En este sentido cobra gran relevancia gestionar y mantener relaciones de mutuo beneficio con este grupo de interés, fundamentadas en el respeto, la confianza y la comunicación en doble vía, contribuyendo de esta manera a la alineación corporativa, la productividad, el buen clima y la cultura organizacional.

## Gestión del tema (103-2)

Esta relación se gestiona a través de acciones tales como: definición de espacios de diálogo entre compañeros y superiores (grupos primarios, escuchas activas, sesiones de conexión y feedback); desarrollo de planes de gestión de cambio para la implementación de proyectos de impacto general o focalizado; fortalecimiento de los estilos de liderazgo para favorecer la cercanía, el empoderamiento y la delegación; creación de estrategias y medios de comunicación que mantienen informados a los colaboradores y refuerzan su sentido de pertenencia con la Organización; y aplicación de la encuesta de clima laboral, importante herramienta de conversación por medio de la cual conocemos la percepción de nuestros empleados, generando desde Talento Humano el acompañamiento necesario a cada proceso para identificar y gestionar las acciones necesarias de acuerdo con los resultados obtenidos.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 402-1

Realizamos la medición de clima organizacional cada dos años mediante la aplicación de la encuesta de Great Place To Work a la totalidad de la planta de colaboradores, lo que nos permite conocer su percepción con respecto a 5 variables: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo. Además, anualmente aplicamos sondeos internos para monitorear los avances de las acciones implementadas y de ser necesario reorientarlas o fortalecerlas.

Adicionalmente, contamos con una metodología que facilita la adopción de los cambios culturales, estructurales y tecnológicos propios de nuestra dinámica organizacional. Dicha metodología incluye un importante componente de comunicación por medio del cual se definen audiencias, tiempos, momentos, medios y mensajes claves, según el cambio y la necesidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, no existe un estándar mínimo de aviso de información estratégica, sin embargo, se cuenta con un marco metodológico referencial que permite cuidar la adecuada gestión de la información y entrega oportuna según el tipo de cambio. Adicionalmente, para transformaciones estratégicas de alto impacto, se implementan comités interdisciplinarios con el acompañamiento de sponsors directivos y asesores externos.

Por otra parte, la eficacia de las campañas y de los medios de comunicación interna, es evaluada periódicamente, mediante encuestas y sondeos, así como contrastando los resultados obtenidos con los objetivos planteados o las metas previstas.

# SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

En el marco de nuestro Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo establecemos compromisos con la reducción de la accidentalidad y el control del ausentismo; con los riesgos críticos a los que se pueden llegar a ver expuestos nuestros trabajadores, contratistas y subcontratistas; y por supuesto, con el mejoramiento de las condiciones de trabajo por medio de un entorno laboral sano y seguro, lo que contribuye a mejorar la salud y a favorecer el bienestar físico, mental y social de colaboradores y visitantes.

## Gestión del tema (103-2)

GRI 403-1, 403-3

En cumplimiento de la normatividad legal vigente implementamos el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que contempla diferentes estrategias orientadas a identificar, reconocer, evaluar y controlar factores intra y extralaborales que puedan afectar la salud física o mental de colaboradores, contratistas o visitantes. Dichos programas son focalizados según los factores identificados en la matriz de riesgo organizacional, con énfasis en aquellos procesos más susceptibles de accidentalidad o enfermedad laboral, como es el caso de: Recreación, Educación y Deporte, Alimentos, Alojamiento, Salud Oral, Servicios Ambulatorios (SAM), Laboratorio Clínico, Inmunización y Canales de Atención; en los cuales llevamos a cabo programas específicos.

Asimismo, en la tarea de velar por el cumplimiento y la promoción de las normas y reglamentos de salud ocupacional, contamos con el acompañamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, conformado por 4 representantes del empleador y 4 de los colaboradores, con sus respectivos suplentes, dado que a la fecha de reporte nuestra planta de personal supera los 1.000 trabajadores.

Este Comité es transversal a todos los procesos de Compensar y durante el 2018 estuvo conformado por:

## Representantes de los colaboradores

| Principales | Suplentes |
|---|---|
| Alexandra Díaz Vargas<br>**Talento Humano** | Manuel Espinosa Celemín<br>**Servicios de Empleo y Emprendimiento** |
| Olga Angélica Grijalba Pulido<br>**Canales de Atención** | Karen Tatiana Solano Aguilar<br>**Recreación, Educación y Deporte** |
| Carolina Pérez Martínez<br>**Servicios Ambulatorios** | Miyarledt Buitrago Camacho<br>**Salud Oral** |
| Yorcelis Yudith Cantillo Carrillo<br>**Laboratorio Clínico** | Martha Liliana Salazar Ramírez<br>**Canales de Atención** |

## Representantes del empleador

| Principales | Suplentes |
|---|---|
| Alberto González Pastrana<br>**Servicios Ambulatorios** | Luz Victoria Arciniegas<br>**Salud Oral** |
| Alba Rocío García<br>**Alojamiento** | Óscar Alfonso Rodríguez<br>**Instalaciones y Equipos** |
| Alberto León Ortiz<br>**Alimentos** | Elda Doris Gutiérrez<br>**Alimentos** |
| Mily Dayana Barbosa<br>**Recreación, Educación y Deporte** | Katherine Alexandra Triviño Cortés<br>**Atención y Gestión** |

Finalmente, a través de diferentes acciones de sensibilización y formación apalancamos la disminución de ocurrencia de accidentes laborales.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 403-2

La evaluación de la gestión en esta materia es realizada mediante el seguimiento de los indicadores de estructura, proceso y resultado, establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales son monitoreados trimestralmente en reuniones conjuntas con los ciclos de negocio y procesos.

Los tipos de lesiones y el porcentaje de ocurrencia en el 2018 se muestran en la siguiente tabla:

| NATURALEZA DE LA LESIÓN (TIPO DE LESIÓN) | Total | % |
|---|---|---|
| Golpe o contusión o aplastamiento | 268 | 51.3% |
| Herida | 61 | 11.7% |
| Quemadura | 38 | 7.3% |
| Torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida | 71 | 13.6% |
| Trauma superficial (incluye rasguño, punción o pinchazo y lesión de ojo por cuerpo extraño) | 65 | 12.5% |
| Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia | 3 | 0.6% |
| Dolor por manipulación de cargas o falso movimiento | 16 | 3.1% |
| TOTAL | 522 | 100% |

| NATURALEZA DE LA LESIÓN (TIPO DE LESIÓN) | Municipios y/o ciudades | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Bogotá | Chía | Chocontá | Girardot | Mosquera | Puerto López | Zipaquirá | |
| Golpe o contusión o aplastamiento | 234 | 1 | 3 | 26 | 3 | 1 | 0 | 268 |
| Herida | 57 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 61 |
| Quemadura | 36 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| Torcedura, esguince, desgarro muscular, hernia o laceración de músculo o tendón sin herida | 68 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 71 |
| Trauma superficial (incluye rasguño, punción o pinchazo y lesión de ojo por cuerpo extraño) | 59 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 65 |
| Envenenamiento o intoxicación aguda o alergia | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Dolor por manipulación de cargas o falso movimiento | 15 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| TOTAL | 472 | 1 | 4 | 37 | 3 | 3 | 2 | 522 |

La información de la siguiente tabla corresponde a los contratistas que trabajan en la ciudad de Bogotá, bajo la responsabilidad de Seguridad y Salud en el Trabajo:

| NATURALEZA DE LA LESIÓN (TIPO DE LESIÓN) | Género | | Total |
|---|---|---|---|
| | Femenino | Masculino | |
| Golpe o contusión o aplastamiento | 33% | 33% | 67% |
| Herida | 0% | 17% | 17% |
| Quemadura | 0% | 17% | 17% |
| **TOTAL** | **33%** | **67%** | **100%** |

Las tasas de frecuencia de accidentalidad se detallan a continuación[14]:
IF: Índice de Frecuencia
IS: Índice de Severidad

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2017 | IF | Número total de accidentes * K / Total de horas hombre trabajadas | 473 / 16.065.769 | 240.000 | 7.07 |
| | IS | Número de días perdidos por accidentes laborales * k / Total de horas hombre trabajadas | 2.683 / 16.065.769 | 240.000 | 40.08 |
| 2018 | IF | Número total de accidentes * K / Total de horas hombre trabajadas | 546 / 19.435.537 | 240.000 | 6.74 |
| | IS | Número de días perdidos por accidentes laborales * k / Total de horas hombre trabajadas | 2.856 / 19.435.537 | 240.000 | 35.27 |

Resultado:
**Índice de Frecuencia (IF):** por cada 240.000 horas hombre trabajadas se presentaron 7.07 accidentes laborales en el 2017 vs. 6.74 en 2018 (reducción del 4.6%).

**Índice de Severidad (IS):** por cada 240.000 HHT hubo 40 días perdidos en el 2017 vs. 35 días perdidos en 2018 (reducción del 12%).

[14] En el informe del año anterior la variable K u horas trabajadas fue de 200.000, este año los cálculos se realizan con una variable K igual a 240.000, por cambios establecidos en la Resolución 1111 del año 2017.

# CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

La cualificación de los colaboradores es un aspecto fundamental de la estrategia corporativa, pues además de aportar al crecimiento personal y profesional de nuestra gente, tiene importantes efectos sobre el rendimiento productivo, la eficiencia, la innovación y la competitividad organizacional.

En línea con esta filosofía, desde Talento Humano se definen y ejecutan las estrategias orientadas a fortalecer las competencias y habilidades de los colaboradores por medio de diferentes herramientas y habilitadores, entre ellos, nuestra Universidad Corporativa, encargada de generar procesos de enseñanza, aprendizaje y desarrollo que permitan mejorar perfiles, construir capital intelectual y potencializar talentos, facilitando así el logro de nuestros objetivos estratégicos.

## Gestión del tema (103-2)

GRI 404-2

A través de nuestra Universidad Corporativa realizamos la gestión del conocimiento de los colaboradores, habilitando procesos de aprendizaje bajo metodologías presenciales, virtuales, flexibles y autogestionables, en donde el protagonista del desarrollo es el colaborador.

Las actividades desarrolladas durante el año 2018 estuvieron enmarcadas en la siguiente estructura:

- Plan de acogida: el acompañamiento de la Universidad inicia desde el ingreso a Compensar, a través del Plan de Acogida Organizacional, que busca generar un primer acercamiento de los nuevos colaboradores con el contexto corporativo, por medio de una experiencia vivencial. Esta etapa contempla dos fases (Inducción y Entrenamiento, virtual y presencial), ambas de carácter obligatorio para el ingreso.
- Escuelas de formación: orientadas a contribuir al cumplimiento de la estrategia organizacional y gestionar la evolución cultural, fortaleciendo principalmente tres atributos: Liderazgo, Experiencia de Cliente y Agilidad e Innovación.
- Formación técnica especializada: orientada a fortalecer los conocimientos técnicos específicos de los colaboradores de acuerdo con el rol que desempeñan y las necesidades de los procesos o negocios. En esta fase se incluyen conocimientos normativos y legales.

Con el fin de dinamizar las experiencias formativas, fueron incorporadas múltiples metodologías presenciales en los programas, entre ellas: gamificación, aprendizaje experiencial, conferencias y voluntariado. Así mismo, nuestro campus virtual facilitó el acceso a microlearning, webinar y Get Abstract, entre otras alternativas.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 404-1 / 404-2 / 404-3

Para medir el impacto de los procesos de formación, empleamos indicadores que permiten determinar el nivel de cobertura vs. los grupos objetivos, la participación en los eventos, la inversión realizada en cada programa y, en contraste, analizamos los indicadores determinados por los procesos en sus operaciones.

| Género | Asistencia 2018 | Total horas 2018 | Promedio 2018 | Total horas 2017 | Promedio 2017 |
|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 18.949 | 197.127 | 10 | 133.946 | 8 |
| Masculino | 6.439 | 69.188 | 11 | 63.482 | 12 |
| Invitados | 210 | 879 | 4 | n.a | n.a |
| **TOTAL** | **25.598** | **267.194** | **10** | **197.428** | **9** |

Los detalles de la cantidad de horas de formación, por género y tipo de cargo, se muestran a continuación:

| | Nivel de cargo | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Directivo | Ejecutivo | Gerencial | Profesional | Soporte | Aprendices | Invitados | TOTAL |
| Asistencia | 23 | 53 | 124 | 9.724 | 15.304 | 160 | 210 | 25.598 |
| **Total horas** | 366 | 1.548 | 2.283 | 129.686 | 132.031 | 403 | 879 | 267.194 |
| **Promedio de horas** | **16** | **29** | **18** | **13** | **9** | **3** | **4** | **10** |

Como se aprecia en las anteriores tablas, en el 2018 se registraron **267.194** horas de capacitación, para un total de **25.598** asistentes, con un promedio de 10 horas por colaborador.

Asimismo, hubo un incremento del **35.3%** en horas de capacitación y del **14.5%** en número de asistentes, como consecuencia del lanzamiento de las escuelas de formación, específicamente la de Experiencia de Cliente y Agilidad e Innovación.

De otro lado, las actividades de formación desarrolladas en 2018 estuvieron direccionadas bajo las siguientes categorías, evidenciándose a nivel general un aumento del 35% con respecto al año anterior (197.428):

| PROGRAMAS | | Asistencia | Horas |
|---|---|---|---|
| Plan acogida | Inducción corporativa | 1.465 | 22.620 |
| | Entrenamiento | 1.955 | 78.200 |
| | Entrenamiento salud | 464 | 2.856 |
| | Bienvenida dirección | 398 | 800 |
| | Encuentro de entrenadores | 176 | 408 |
| | **TOTAL** | **4.458** | **104.884** |
| Escuelas de formación | Escuela de Liderazgo | 424 | 4.817 |
| | Inducción a nuevos líderes | 69 | 276 |
| | Escuela de Agilidad e Innovación | 184 | 480 |
| | Escuela de Experiencia del Cliente | 2.418 | 7.802 |
| | **TOTAL** | **3.095** | **13.375** |
| Formación técnica especializada | Desarrollo de competencias – Formación virtual | 9.928 | 19.856 |
| | Desarrollo de competencias – Formación presencial | 2.569 | 69.765 |
| | Formación normativa (SIG y Ley) | 5.548 | 59.314 |
| | **TOTAL** | **18.045** | **148.935** |
| | **TOTAL** | **25.598** | **267.194** |

Por otro lado, y como parte de las acciones de nuestro modelo efr, contamos con el programa "Más Bienestar", que brinda herramientas para la preparación del retiro laboral de los colaboradores.

Durante el año la cobertura de este programa ascendió al **69.4%**, con la participación de **34** personas:

| Género | Población objetivo | Asistentes | % participación |
|---|---|---|---|
| Femenino | 43 | 29 | 67.44% |
| Masculino | 6 | 5 | 83.33% |
| **TOTAL** | **49** | **34** | **69.39%** |

En relación con las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, las cuales hacen parte del Modelo Integral de Desarrollo, tuvimos una evolución importante, ya que a la gran mayoría de trabajadores les fue realizado su mapa de talento y recibieron retroalimentación periódica sobre su desempeño y potencialidades:

| | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Población objetivo | 399 | 371 | 403 |
| Cantidad de colaboradores con mapa de talentos | 335 | 359 | 194 |
| % colaboradores con mapa de talento | 84% | 97% | 48% |

| Sexo | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|
| Mujeres | 213 | 216 | 122 |
| Hombres | 122 | 143 | 72 |
| **TOTAL** | **335** | **359** | **194** |

## Colaboradores con **mapa de talentos**

| | Nivel de cargo | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Ejecutivo | Gerencial | Profesional | Soporte | TOTAL |
| 2018 | 0 | 3 | 317 | 17 | **335** |
| 2017 | 0 | 302 | 36 | 21 | **359** |
| 2016 | 21 | 29 | 131 | 13 | **194** |

Adicionalmente, durante el año avanzamos en la implementación del programa formativo "potenciales", dirigido a líderes, gerentes y capa media, con el objetivo de identificar el talento al interior de la Organización para desarrollarlo, retenerlo y promoverlo a nuevas posiciones, impactando directamente la continuidad del negocio, en la medida en que los cargos claves estén alineados con el talento existente. La participación se detalla en esta tabla:

## Programa de potenciales - **capa alta**

| Género | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Femenino | 33 | 4 |
| Masculino | 39 | 7 |
| **TOTAL** | **72** | **11** |

| | Nivel de cargo | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Directivo | Ejecutivo | Gerencial | TOTAL |
| Colaboradores potenciales 2018 | 2 | 23 | 28 | **53** |
| Colaboradores potenciales 2017 | 2 | 6 | 3 | **11** |

# DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

En coherencia con nuestra filosofía de transformación social, contamos con políticas, programas y medidas orientadas a favorecer el bienestar y el desarrollo de los colaboradores sin distinción de nacionalidad, cultura, credo, raza, orientación sexual o generación. Además, brindamos oportunidades laborales a personas en condición de discapacidad.

## Gestión del tema (103-2)

Todas nuestras políticas y procedimientos están alineados con los principios y valores organizacionales, garantizando la ausencia de favoritismo y propiciando relaciones justas, trato equitativo e igualdad de oportunidades para acceder a bienes y servicios que favorezcan el bienestar integral y la calidad de vida de las personas. En tal sentido, desde los procesos de selección aplicamos principios equitativos de diversidad de población y género; además, promovemos la vinculación de personas con discapacidad motora y cognitiva, mediante un programa desarrollado en convenio con el SENA.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 405-1 / 405-2

Nuestros planes de bienestar y desarrollo de colaboradores incluyen un juicioso análisis de segmentación demográfica, lo que nos permite generar estrategias que cobijen los diferentes segmentos poblaciones, y que se traducen en equidad, diversidad e imparcialidad.

De otro lado, en los resultados de la encuesta de clima laboral 2018, desarrollada por Great Place To Work, la dimensión de Imparcialidad mostró una tendencia favorable (relaciones justas, equitativas y sin favoritismos), lo que contribuyó a posicionarnos en el listado de las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia (categoría más de 500 colaboradores).

Así mismo, una evidencia clara de la igualdad de oportunidades dentro de la Organización se aprecia en la conformación del equipo directivo, que mantiene una distribución equitativa por género (50% hombres y 50% mujeres), 4 de ellos mayores de 50 años:

**Cargos directivos**

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 0 | 0 | 3 | 3 | 0% | 0% | 50% |
| Masculino | 0 | 2 | 1 | 3 | 0% | 33% | 17% |
| TOTAL | - | 2 | 4 | 6 | 0% | 33% | 67% |

Por su parte los cargos de nivel ejecutivo y gerencial están distribuidos así: 48% hombres y 52% mujeres. Además, la edad del 67% de ellos oscila entre los 31 y los 49 años.

**Cargos directivos**

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 0 | 0 | 3 | 3 | 0% | 0% | 50% |
| Masculino | 0 | 2 | 1 | 3 | 0% | 33% | 17% |
| TOTAL | - | 2 | 4 | 6 | 0% | 33% | 67% |

Finalmente, en la conformación de los demás tipos de cargos existentes en la Organización también se aprecia el principio de la diversidad:

| Género | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 | Total | Edad < 30 | Edad 30 > Edad < 50 | Edad > 50 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 1.861 | 3.509 | 411 | 5.781 | 23% | 44% | 5% |
| Masculino | 735 | 1.221 | 239 | 2.195 | 9% | 15% | 3% |
| TOTAL | 2.596 | 4.730 | 650 | 7.976 | 32.5% | 59.3% | 8.1% |

| Género | Nivel de cargo: Directivo | Ejecutivo | Gerencial | Profesional | Soporte | Aprendices |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Femenino | 0.04% | 0.11% | 0.36% | 29.38% | 39.42% | 3.17% |
| Masculino | 0.04% | 0.19% | 0.25% | 12.60% | 12.64% | 1.81% |
| TOTAL | 0.1% | 0.3% | 0.6% | 42.0% | 52.1% | 5.0% |

El 52.1% del total de colaboradores tienen cargos de soporte, el 42% de nivel profesional y el 6% restante corresponde al nivel directivo, ejecutivo, gerencial y aprendices. Por otro lado, el 59.3% del colectivo de trabajadores están en el rango de edad de entre 30 a 50 años.

Cabe anotar que en Compensar no hacemos diferencia salarial entre hombres y mujeres, en este sentido, el monto de las compensaciones se realiza según la escala salarial vigente y la valoración del cargo.

# DERECHOS HUMANOS

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Los Derechos Humanos son esenciales para el desarrollo integral de los individuos y también de sus comunidades. De acuerdo con las Naciones Unidas "permiten que un ser humano sea capaz de desarrollarse completamente y usar cualidades como la inteligencia, la conciencia y el talento para satisfacer sus necesidades, ya sean espirituales, materiales o de otra índole". Por ello, en la operación de nuestras diferentes actividades, garantizamos el estricto cumplimiento de la normatividad vigente, promovemos la formación de los colaboradores en relación a la importancia del tema y participamos en diferentes mesas de trabajo, redes y organizaciones que promueven la defensa de los DDHH, un compromiso que se materializa en la gran mayoría de servicios que ofertamos, los cuales impactan directa o indirectamente en la Declaración Universal de Derechos Humanos, tal como se muestra a continuación:

## Nuestros servicios impactan directa o indirectamente en la Declaración Universal de Derechos Humanos

| Artículo de Declaración Universal de los DDHH | Ciclo de Negocio / Proceso | Servicio - Actividad |
|---|---|---|
| Artículo 16: Derecho a la familia. | Subsidio | • Subsidios en diferentes modalidades que contribuyen a aliviar las cargas económicas de la población afiliada de menores ingresos y de sus familias.<br>• Programas para poblaciones especiales como: empleados servicio doméstico, madres comunitarias, adultos mayores, infancia y adolescencia. |
| | Talento Humano | • Políticas efr (Empresa Familiarmente Responsable), orientadas a favorecer el bienestar integral de los colaboradores y sus familias.<br>• Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG SST) |
| Artículo 12: Derecho a la propiedad privada. | Vivienda | • Oferta de proyectos de vivienda propios y en convenio, y asesoría integral en todo el proceso de solicitud del crédito y de apertura de cuentas de ahorro programado. |
| Artículo 23: Derecho al trabajo. | Agencia de Empleo y Emprendimiento | • Conexión de la oferta con la demanda laboral y fomento del emprendimiento, movilizando la puesta en marcha de nuevas unidades productivas. |
| | Adquisición de Bienes y Servicios | • Relaciones de mutuo beneficio con una amplia red de proveedores.<br>• Compra a proveedores locales. |
| | Talento Humano | • Condiciones de contratación internas. |

| Artículo de Declaración Universal de los DDHH | Ciclo de Negocio / Proceso | Servicio - Actividad |
|---|---|---|
| **Artículo 24: Derecho al descanso y disfrute del tiempo libre.** | Alojamiento | • Alternativas de descanso y diversión en destinos nacionales e internacionales, en diferentes climas y para todas las edades y presupuestos. |
| **Artículo 25: Derecho a un nivel de vida adecuado con bienestar para sí y la familia.** | Recreación, Educación y Deporte | • Experiencias recreativas, deportivas, educativas y culturales, con un enfoque en valores, que contribuyen al sano esparcimiento, el aprovechamiento del tiempo libre, la convivencia, la salud y el bienestar integral. |
| | Agencia de Empleo y Emprendimiento | • Subsidio de desempleo |
| | Proyectos Sociales | • Gestión e implementación de programas y proyectos sociales alineados a los planes nacionales y distritales. Así como otros desarrollados en zonas rurales, articulados con diversos actores. |
| | Salud | • Prestación de Servicios del Plan de Beneficios en Salud (antiguo POS) y de nuestro Plan Complementario. |
| **Artículo 26: Derecho a la educación.** | Recreación, Educación y Deporte | • Escuelas de Capacitación.<br>• Programa Enlaces, orientado a afiliados con discapacidad intelectual.<br>• Convenios Educativos. |

## Gestión del tema (103-2)

GRI 410-1/ 408-1 / 412-3

Como se aprecia en la tabla expuesta anteriormente, gran parte de la gestión que desarrollamos en Compensar contribuye a la defensa de los derechos humanos, por lo que los resultados en esta materia se exponen a lo largo del presente informe.

De otro lado, nuestros principios organizacionales (Transparencia, Solidaridad y Respeto), los cuales son innegociables y exigibles en las relaciones con todos los grupos de interés, se constituyen en una guía para el proceder corporativo. Estos principios, descritos en el Código de Conducta y Buen Gobierno, direccionan las políticas y lineamientos, garantizando así que las personas tengan acceso a las mismas oportunidades y puedan participar, relacionarse y disfrutar de bienes, servicios o ambientes sin limitación, lo que contribuye a promover su bienestar y calidad de vida. De igual manera, promovemos en toda nuestra cadena de valor conductas alineadas con nuestros valores y principios. Además, mediante procesos de formación y programas de bienestar fortalecemos relaciones cordiales, equitativas e íntegras con los colaboradores.

Para la debida diligencia en esta materia, llevamos a cabo otras acciones adicionales entre las que se encuentra nuestra adhesión al Pacto Global, sistema mundial de las Naciones Unidas donde las empresas voluntariamente nos comprometemos con 10 principios básicos, casi todos ellos relacionados con el respeto y la protección de los derechos humanos; la participación en las mesas de trabajo de la Red del Pacto Global Colombia y en la Red Colombiana contra el Trabajo Infantil.

Adicionalmente, durante el 2018, el proceso de Seguridad Integral adelantó una serie de acciones con el fin de prevenir la ocurrencia de cualquier situación de riesgo relacionada con Derechos Humanos por parte de las compañías a cargo del servicio de seguridad y vigilancia. A continuación, algunas de las actividades desarrolladas:

- Instructivo para el ingreso a las instalaciones, en el que se establece el compromiso organizacional y el de las empresas de seguridad en materia de protección de los derechos de quienes visitan nuestras sedes.
- Noticiero audiovisual "En Frecuencia", donde las empresas de seguridad socializan a su personal diferentes temáticas de interés, entre ellos, la protección de los Derechos Humanos.
- Cronograma de capacitaciones, que incluyó los siguientes temas:
  - Derechos Humanos
  - Atención a discapacitados y valores éticos y humanos.

El total de personas capacitadas se presenta a continuación:

| Compañía | Personas capacitadas en el 2018 |
|---|---|
| Seguridad de Colombia | 656 |
| Seguridad San Martín | 387 |
| Seguridad Siete 24 | 411 |
| Seguridad Coservipp | 166 |
| **TOTAL** | **1.620** |

En materia de formación, invitamos a 289 proveedores a participar en el curso virtual "Todos unidos contra el ESCNNA en viajes y turismo" ofrecido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, registrando una participación del 12%, acción desarrollada como parte de nuestro compromiso con la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana sobre requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje NTS-TS 002, así como del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad en organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones (NTS-006-1) y de la Norma Técnica de Requisitos de Sostenibilidad para agencias de viajes (NTS-003).

También incluimos en las cláusulas contractuales la prohibición de vincular a menores de edad en sus unidades productivas. Adicionalmente, el "documento de relacionamiento con proveedores" contempla un capítulo sobre Derechos Humanos y Responsabilidad Social, donde se establece el compromiso que deben tener en esta materia.

Por último, cabe resaltar que contamos con canales de comunicación e instancias para el escalamiento de situaciones de discriminación u otras presuntas violaciones de Derechos Humanos, a las cuales se da respuesta después de un proceso de análisis e investigación.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 406-1 /408-1 / 412-1 / 412-2 / 412-3

La evaluación sobre factores de discriminación se realiza mediante el seguimiento periódico de las estadísticas de escalamiento de casos asociados al tema, la medición de la encuesta de clima organizacional, los indicadores de rotación y de reputación, así como por los procesos adelantados por auditoría interna y externa. En este contexto, durante el 2018 no se presentó ningún caso o presunto caso de discriminación.

Por su parte, la evaluación del grado de apropiación de las acciones de sensibilización y formación en Derechos Humanos realizada al personal de seguridad y vigilancia se desarrolla mediante el análisis de:

- El indicador de OyS: su medición se realiza mensualmente estableciendo como mínimo una queja por cada 100.000 visitantes, al cierre del 2018 se registraron 195 quejas[15] con un máximo permitido de 297 (29.743.441 visitantes), con un desempeño del 100% del indicador, sin presentarse ninguna queja asociada a Derechos Humanos.

- Encuesta semestral de satisfacción de cliente frente al servicio prestado por el personal de seguridad y vigilancia a los usuarios de los diferentes ciclos de negocio. El resultado del primer semestre fue 88.7 puntos.

[15] Dentro de estas quejas no estaba el tema de violación a los Derechos Humanos.

Asimismo, el resultado más destacable en este frente es que durante el año 2018 no se reportan impactos negativos significativos en materia de derechos humanos por los medios definidos para la comunicación con los proveedores.

Paralelamente, a nivel interno llevamos a cabo diferentes acciones de formación y sensibilización en derechos humanos, con una participación del 4.9% del total de la planta de personal. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

| | Programa | Asistencia | Horas |
|---|---|---|---|
| Formación técnica especializada | 8° Congreso Nacional de Responsabilidad Social. | 1 | 16 |
| | Capacitación para la atención accesible a personas sordas y procesos de inclusión. | 41 | 1.640 |
| | Cumbre Líderes por la Educación 2018. | 3 | 48 |
| | Curso de actualización en atención desde la actividad física y el deporte, a población con discapacidad. | 15 | 300 |
| | Curso de prevención y detección del maltrato y abuso infantil. | 31 | 620 |
| | Curso virtual en atención integral en salud a víctimas de violencia sexual. | 250 | 12.250 |
| | "Encajar en la formalidad: el reto de la protección social". | 13 | 208 |
| | Foro: Protocolos de Operación de Servicios para Personas con Discapacidad. | 4 | 32 |
| | Seminario para el fortalecimiento de los programas sociales de las Cajas de Compensación Familiar. | 3 | 63 |
| | Talleres de promoción y prevención para madres gestantes y lactantes. | 19 | 380 |
| | Tendencias legales: lactancia materna en el trabajo. | 2 | 2 |
| | XIII Congreso Colombiano e Iberoamericano de Gerontología y Geriatría. | 4 | 86 |
| | **TOTAL** | **386** | **15.645** |

# COMUNIDADES LOCALES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Aunque por definición normativa nuestro foco está en la atención de las empresas y personas afiliadas a la Caja y la EPS, como entidad de Protección Social Integral entendemos que nuestra responsabilidad va mucho más allá y que todo lo que sucede a nuestro alrededor se relaciona de forma directa o indirecta con el propósito superior que nos inspira. Por ello, buscamos ser parte de la transformación de la comunidad en general, haciendo presencia particularmente, en zonas circundantes a los lugares en donde desarrollamos nuestras operaciones o en territorios y localidades de alta vulnerabilidad, haciendo sinergias con diversos actores para extender nuestro accionar y generar así, progreso y bienestar para sus habitantes.

En dicho contexto, nos acercamos a las comunidades para conocer y entender sus realidades, haciéndolas partícipes activas de soluciones conjuntas frente a las diferentes problemáticas económicas, ambientales y sociales que viven, potenciando sus capacidades y liderazgo.

## Gestión del tema (103-2)

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colombianos y generar más y mejores oportunidades para todos, en especial para la población menos favorecida y más vulnerable, gestionamos recursos de cooperación, programas, servicios y beneficios sociales, dirigidos a población no afiliada a la Caja, mediante alianzas estratégicas con los sectores público y privado, la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y administraciones locales y nacionales, entre otras, para el diseño, ejecución y acompañamiento de políticas que beneficien el desarrollo social de las comunidades.

### Entidades aliadas:

- Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría de Educación Distrital
- Fundación Pepsico Colombia
- Programa Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro
- Fundación Niño Jesús
- Asociación Esperanza y Vida
- Asociación de Amigos de Compensar - APENSAR
- Municipio de La Palma
- Municipio de Yacopí
- Municipio de Caparrapí
- Municipio de Villeta
- Municipio de la Peña
- ICBF – Regional Cundinamarca
- Reconciliación Colombia
- Centro Internacional de Física (CIF)
- Fundación América Solidaria
- Corporación Pacto Global Colombia
- Unidad Nacional de Víctimas
- Secretaría de Educación de Cundinamarca
- Fundación Empresarios por la Educación -FEXE
- Centro Nacional de Memoria Histórica

Esta gestión es liderada por el proceso de Proyectos Sociales de Compensar, en tres líneas de acción:

**Líneas de acción:**

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 413-1

Los resultados generales de los programas y proyectos adelantados durante el 2018 se consolidan a continuación:

### Resultados generales

Impactamos a **123.238 personas**, así:

**114.341** Niños, niñas y adolescentes del área urbana

**852** Niños, niñas y adolescentes del área rural

**5.568** Comunidad rural

**2.477** Personas beneficiadas a través de la Red de Solidaridad

Gestionamos más de **$800.000.000** en recursos diferentes a los aportes del **4%** de la Caja, para financiar proyectos dirigidos a otras poblaciones vulnerables.

Consolidamos alianzas con **20** entidades públicas y privadas

Llegamos a **7 municipios de Cundinamarca**

Estuvimos presentes en:

- **136** Instituciones Educativas Urbanas
- **9** Instituciones Educativas Rurales (11 sedes)
- **3** Hogares del ICBF (modalidad agrupados)

Promovimos la generación de empleo en territorios rurales:

- **22** empleos locales directos con enfoque de inclusión en Caparrapí, Yacopí y La Palma.
- **15** madres comunitarias en Villeta.
- **2** proveedores rurales.

Ejecutamos **9 proyectos**:

1. Ruralidad Jornada Escolar Complementaria - Municipio de Caparrapí
2. Ruralidad Jornada Escolar Complementaria - Municipio de La Palma
3. Ruralidad Jornada Escolar Complementaria - Municipio de Yacopí
4. Ruralidad Atención Integral a la Niñez - Municipio de Villeta.
5. A2: Alimentate y Activate
6. Comedores escolares - Componente pedagógico
7. Red de Solidaridad - Donación por nómina
8. Red de Solidaridad - Voluntarios de Corazón
9. Red de Solidaridad - Actividades transversales

Adicionalmente, teniendo en cuenta que cada línea de acción persigue un objetivo específico e impacta a diversos públicos, a continuación, detallamos los resultados obtenidos en ´Paz y Desarrollo Rural´ y ´Red de Solidaridad´. La información correspondiente a la línea de ´Iniciativas Nacionales o Internacionales´, ya fue relacionada en otro capítulo de este mismo informe[16]:

[16] La adherencia a iniciativas nacionales o internacionales no implica una gestión específica. Las iniciativas, campañas y entidades en las que participamos fueron relacionadas en el capítulo de iniciativas externas, en este mismo informe.

## LÍNEA PAZ Y DESARROLLO RURAL

La inequidad ha jugado un papel protagónico en la prolongación del conflicto armado de Colombia, que por más de 5 décadas ha visto a generaciones enteras sufrir sus nefastas consecuencias, y, 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, en Compensar realizamos esfuerzos continuos para aportar a la consolidación de una sociedad más equitativa, incluyente y solidaria; seguros de que la verdadera paz se construye todos los días con diversas acciones que contribuyen a generar mejores oportunidades, mayor calidad de vida, progreso y bienestar para todos, en especial para las poblaciones más vulnerables, entre ellas, quienes habitan los territorios rurales, zonas históricamente afectadas por la violencia, en las que además se presentan elevados índices de pobreza.

Para avanzar en este propósito, adelantamos el Programa Integral en Territorio Rural - PITER, con foco en el noroccidente del departamento de Cundinamarca, específicamente en los municipios de Yacopí, Caparrapí, La Palma, Guaduas y Villeta. Adicionalmente, lideramos otros proyectos dirigidos a poblaciones priorizadas, entre ellos: Aliméntate y Actívate – A2 y el componente pedagógico de los Comedores Escolares.

## Programa Integral en Territorio Rural – PITER (2017-2018)

El accionar de Compensar en territorios rurales surge del interés por extender a nivel departamental nuestra experiencia en la generación de bienestar, priorizando poblaciones con un alto nivel de vulnerabilidad y riesgo social, particularmente aquellas más afectadas por el conflicto armado, con la premisa de contribuir desde el quehacer misional a la construcción de paz integral en el campo colombiano, el cual representa más del 70% del territorio nacional.

En este contexto, estructuramos el Programa Integral en Territorio Rural – PITER (2017-2018) en tres componentes de acción: fortalecimiento del tejido social, innovación e inclusión productiva y hábitat sostenible; cuyo impacto se extiende al noroccidente del departamento de Cundinamarca, específicamente a los municipios de Yacopí, Caparrapí, La Palma, Guaduas y Villeta; históricamente afectados por el conflicto armado del país.

Nuestro enfoque de gestión en estos territorios es totalmente participativo y el programa contempla las siguientes fases operativas:

- **Gestión territorial e institucional:** promueve el relacionamiento con los actores sociales del territorio y la construcción de confianza.
- **Línea base:** inmersión para el reconocimiento de las realidades de los territorios.
- **Mesas de trabajo para la concertación de acciones:** mecanismo colectivo de participación donde convergen los diferentes actores sociales del territorio y en conjunto con el equipo de Compensar son definidas las acciones a implementar.

- **Planeación:** estructuración de los proyectos conforme con los resultados de las mesas de trabajo y el objetivo de cada uno de los componentes de acción.

- **Seguimiento y evaluación:** comités técnicos internos, externos y mesas de trabajo para hacer seguimiento a los convenios suscritos de manera bipartita con el asociado y procesos de evaluación a través de indicadores.

Adicionalmente, contamos con espacios de participación comunitaria, entre los que se encuentran reuniones focales, mesas de trabajo, comunicación personal, telefónica o vía correo electrónico.

Cabe destacar que nuestra gestión se da en dos ámbitos: interno y externo. A nivel interno coordinamos acciones de intervención con la Red de Solidaridad o con los ciclos de negocio y procesos pertinentes conforme a las necesidades identificadas, y a nivel externo, mediante la construcción de confianza con aliados estratégicos en las zonas a intervenir y con las poblaciones priorizadas, en la búsqueda de redes que favorezcan el logro de los objetivos y el engranaje de la Caja con las realidades locales.

Algunas de las actividades realizadas a lo largo del año, como parte de este programa fueron:

- Caracterización de las cadenas agrícolas de los municipios de Yacopí, Caparrapí y La Palma, para la actualización de la línea base de la dinámica productiva de los territorios rurales priorizados.

- Visita de inspección inicial en compañía del proceso de Compras de Compensar a tres unidades productivas paneleras y a una de café en los municipios de Guaduas y Caparrapí, respectivamente, con el fin de valorar potenciales proveedores.

- Producción de stand para la comercialización, los fines de semana, de productos artesanales de la Asociación Evolución Sport en una de nuestras sedes.

- Capacitación en marketing a dos organizaciones del noroccidente de Cundinamarca: la Asociación El Progreso (Caparrapí) y Evolución Sport (Guaduas), como parte de un programa adelantado por la Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar en alianza con la Fundación Mundial de la Mujer.

- Participación de un grupo de estudiantes en los campamentos recreodeportivos realizados en nuestra sede campestre de Cajicá, como parte de las Jornadas Escolares Complementarias que llevamos a cabo en territorios rurales. Esta experiencia educativa única en un medio no convencional contribuyó a fortalecer en los jóvenes el trabajo en equipo, los lazos afectivos, los procesos de convivencia intergeneracional e intercontextual, así como el desarrollo de otras habilidades y destrezas.

- Apoyo a diferentes iniciativas comunitarias en los municipios priorizados. En Caparrapí el embellecimiento de diversos espacios, en Yacopí el mejoramiento de la planta física y la dotación de material pedagógico para los estudiantes de la sede Yasal Bajo, de la Institución Educativa Uriel Murcia, y en La Palma, el proyecto de producción de carne de lombriz roja californiana, con el fin de ser comercializada de forma directa o dándole un valor agregado transformándola en embutidos.

- Procesos de proveeduría inclusiva con 25 unidades productivas, generando empleo indirecto en los territorios rurales donde se desarrolla el programa, así:

| Proveedores | Yacopí | La Palma | Caparrapí | Guaduas | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Alojamiento | 2 | 1 | 3 | 0 | 6 |
| Ferretería | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| Transporte | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Panadería | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Centro vacacional | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Miscelanea | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Restaurante | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| **TOTAL** | 10 | 7 | 7 | 1 | 25 |

- Fortalecimiento del talento humano local, generando 22 empleos directos que contribuyeron a mejorar las condiciones laborales e ingresos de 22 familias.

- Acuerdo con la Asociación de Paneleros de la Inspección Guadualito para la compra de los insumos utilizados en la hidratación de los estudiantes del programa Jornada Escolar Complemetaria de Yacopí.

- Siembra de cerca de 50 árboles maderables en las instituciones educativas ITA y Uriel Murcia en alianza con la Corporación Autónoma Regional de Cudinamarca - CAR, y a modo de intercambio, desde el programa de Jornada Escolar Complementaria, fueron entregadas alrededor de 50 plántulas de fríjol mungo.

- Fortalecimiento de las relaciones con las Alcaldías Municipales de Yacopí, Caparrapí y La Palma, así como con las Secretarías de Educación y de Salud de Cundinamarca, la Agencia de Desarrollo Rural -ADR, la Federación Nacional de Cafeteros – FNC, el Centro de Memoria Histórica – CMH, el SENA, ICBF y el Centro Internacional de Física – CIF.

Finalmente, para medir los resultados del programa, realizamos evaluaciones de satisfacción, y construimos, en conjunto con Recreación, Educación y Deporte, una batería de indicadores para los programas de Jornada Escolar Complementaria y Atención Integral a la Niñez que ejecutamos en zonas rurales, a través de los cuales medimos: cobertura (incluyendo lugar georreferenciado), desarrollo de habilidades (apropiación de conocimientos y habilidades), redes articuladas, calidad del proceso, efectividad en la respuesta de novedades y en el manejo de riesgos de operación, prácticas de negocio transparentes, empleabilidad de personas afectadas por el conflicto, cualificación del trabajo decente y del equipo profesional vinculado a los programas, acciones de innovación comercial para la paz y de fortalecimiento de Instituciones Educativas Públicas en contextos de posconflicto, desarrollo de capacidades ciudadanas locales (intervención a familias, reuniones de seguimiento y vinculación a actividades comunitarias), acciones para promover la reconciliación, socialización y divulgación del proceso, posicionamiento y reputación de Compensar en las zonas intervenidas.

## Aliméntate y Actívate – A2

Fruto de la unión entre la Fundación Pepsico Colombia y Compensar, hace algunos años implementamos el proyecto A2 - Aliméntate y Actívate, que además de promover hábitos y estilos de vida saludables en la comunidad académica priorizada de los municipios de Funza y Madrid - Cundinamarca, contempla una intervención personalizada a los casos de malnutrición (exceso o déficit), por medio del acompañamiento integral de profesionales especializados en esta materia.

La iniciativa impacta tres Instituciones Educativas Departamentales -IED, dos de ellas en el municipio de Funza (Miguel Antonio Caro, sede La Caro, y Bicentenario, sede San José) y una en Madrid (IED Serrezuela, con sus sedes Antonio Nariño, Nuestra Señora de Loreto, La Magnolia y Eduardo Carranza), con la implementación de estrategias en tres líneas de acción: nutrición, actividad física y entorno sociofamiliar, como pilares de intervención.

En materia de resultados, en el 2018 se destaca:

- El seguimiento nutricional a estudiantes priorizados mejoró significativamente, aumentando las visitas domiciliarias del personal de nutrición y trabajo social. Adicionalmente, en los casos más extremos de malnutrición, fueron integrados al acompañamiento profesionales en ciencias del deporte y educación física.

- Realizamos seguimiento nutricional a estudiantes priorizados por malnutrición en las tres Instituciones Educativas. El 26% de ellos cambiaron su clasificación nutricional de forma favorable.

- Logramos un resultado positivo en el indicador IMC/EDAD, con una cobertura del 55% de los niños y niñas priorizados, sobre una meta del 40%.

- Identificamos desconocimiento en temas de hábitos y estilo de vida saludable en el 59% de la población priorizada, porcentaje que después del proceso pedagógico se redujo a un 5%, para un índice de conocimiento total del 95% en temáticas como: alimentación saludable, actividad física, cuidado y autocuidado, y entorno sociofamiliar.

Los resultados de este programa fueron evaluados conforme a los objetivos del plan de trabajo y de la propuesta aprobada, adicionalmente contamos con indicadores de gestión (medición mensual) e impacto (medición trimestral, semestral o anual). Cada actividad tiene una meta fijada y estándares de cumplimiento en tiempo, y en consecuencia se realizan seguimientos según la periodicidad estipulada en el plan. Asimismo, al final del proceso, los beneficiarios u otros actores que intervienen en el proyecto lo evalúan en razón a sus niveles de satisfacción y al cumplimiento de sus expectativas.

## Comedores Escolares (componente pedagógico)

Con el fin de proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en particular el derecho a la vida sana, la educación con calidad y la alimentación, el país y el Distrito permanentemente promueven políticas orientadas al suministro de un apoyo alimentario con calidad nutricional, variado e inocuo, que favorezca el acceso, la permanencia y el bienestar de las y los estudiantes en el sistema educativo[17].

[17]Algunas de estas normativas son: la constitución Política de Colombia (1991), Política Nacional Alimentaria y Nutricional (PSAN)- CONPES 113 DE 2008, Política Distrital de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN) 2007, entre otras.

Es así como a través de la prestación integral del servicio de alimentación escolar de colegios oficiales del Distrito, en Compensar hacemos realidad el compromiso de contribuir a la ejecución de políticas públicas, apoyando a la administración en la tarea de desarrollar acciones que garanticen una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

En línea con ello, el servicio que prestamos integra dos componentes: técnico (a cargo del ciclo de Alimentos) y pedagógico. Este último, liderado por Proyectos Sociales, contempla el desarrollo de actividades formativas con las comunidades educativas beneficiarias del servicio, a fin de promover hábitos saludables y el cuidado de lo público, tomando como punto de referencia el comedor escolar como espacio social.

La estrategia pedagógica está enfocada en la prestación del servicio de comida caliente fija y orientada al fortalecimiento de los distintos entornos escolares y sus actores. En este sentido y, atendiendo a sus particularidades, en cada una de las modalidades de comedores escolares se plantearon temáticas diferenciales, así:

1. **Comedores Escolares Urbanos:** intervinimos 123 Instituciones Educativas, en las que desarrollamos 777 acciones con la participación de 85.650 personas.

2. **Administración de Servicios Educativos:** 9 Instituciones Educativas impactadas con 44 acciones pedagógicas para 1.881 participantes.

3. **Comedores Escolares Rurales:** 2 Instituciones Educativas impactadas con 12 acciones pedagógicas, que contaron con 439 asistentes.

Durante el periodo de reporte llevamos a cabo diversas actividades en este frente, entre ellas:

- Diseño y publicación de guías pedagógicas relacionadas con los estilos de vida saludable en los entornos escolares, a propósito de la conmemoración de fechas emblemáticas.
- Desarrollo de herramientas de aprendizaje innovadoras, incluyendo alternativas virtuales, escritas, experienciales (Ruta Pedagógica de la Alimentación y la Nutrición, y Piloto Puntos de Hidratación) y participativas (propuesta comunicativa de los estudiantes), entre otras.
- Incorporación de herramientas tecnológicas para la intervención con docentes y directivos.
- Articulación del componente pedagógico con el eje de coordinación del modelo de los comedores escolares, aportando en dos acciones particulares: los productos y los factores de ponderación.

Así mismo, realizamos seguimiento permanente a las distintas estrategias, con énfasis en los principales logros, retos y recomendaciones, en aras del mejoramiento continuo. Por otro lado, las actividades pedagógicas son sometidas a interventorías por parte de un grupo de profesionales, quienes evalúan las acciones implementadas.

# RED DE SOLIDARIDAD

La Red de Solidaridad nace de la suma de esfuerzos de la Asociación Esperanza y Vida – AEV, la Asociación de Amigos de Compensar – APENSAR y la Fundación Niño Jesús, 3 organizaciones sin ánimo de lucro con objetivos sociales comunes, que diseñan y ejecutan proyectos de transformación social con comunidades vulnerables de Cundinamarca, lo que nos permite extender la gestión social que desarrollamos en Compensar a otros territorios y comunidades priorizadas.

Asimismo, la Red se encarga de gestionar los asuntos de Voluntariado Corporativo de la Caja, canalizando y promoviendo acciones solidarias y voluntarias entre empresas afiliadas y no afiliadas, proveedores, comunidad en general, excolaboradores y colaboradores, lo que contribuye además a potenciar el sentido de pertenencia y la apropiación de nuestros atributos culturales.

Las acciones de la Red de Solidaridad se rigen a las políticas y estatutos de las 3 entidades que la conforman, además de seguir los lineamientos de Compensar, y sus principales programas son:

- **Donación por nómina:** aporte mensual o semestral que realizan cerca de 3.122 colaboradores de Compensar para apoyar la gestión desarrollada por las tres fundaciones.
- **Voluntarios de Corazón:** programa de voluntariado donde colaboradores y sus familias se involucran en jornadas de siembra de árboles, entrega de regalos, campañas de salud oral, entre otras actividades en beneficio de comunidades en condición de vulnerabilidad.
- **Actividades transversales:** acciones de gran impacto con cobertura a colaboradores de Caja, Salud y Consorcio, extendiendo incluso en algunas el alcance a usuarios (jornadas de reciclaje y campañas durante la época de Navidad).

A lo largo del 2018 se destacan los siguientes logros:

- 651 nuevos colaboradores se unieron como aportantes a la Red de Solidaridad.
- En articulación con el Programa Integral en Territorio Rural, llevamos a cabo diferentes acciones, principalmente con foco en: Yacopí, Caparrapí, La Palma, Guaduas, Villeta, Altos de Cazucá y Engativá.
- Desarrollamos 13 actividades de voluntariado con la participación de 255 personas, entre colaboradores, familias de colaboradores y externos, invirtiendo un total de 2.148 horas.
- Articulamos esfuerzos con Consorcio Salud para crear el programa de voluntariado para cuidados paliativos.
- Realizamos cambios a la metodología de presentación de la Red de Solidaridad en el marco de la Inducción Corporativa, con el fin de generar una experiencia mucho más enriquecedora que conecte a los nuevos colaboradores con el objeto social de Compensar, involucrando a los participantes con las comunidades beneficiarias de los diferentes programas y promoviendo al mismo tiempo la vinculación a la Red.
- De la mano de la Universidad Corporativa llevamos a cabo jornadas de voluntariado con cabezas de equipo, en las que participaron 57 personas (541.5 horas de voluntariado) y, de manera conjunta con Gestión Ambiental adelantamos campañas de reciclaje.

El adecuado desarrollo de las jornadas de voluntariado adelantadas por la Red de Solidaridad es evaluado por medio de la aplicación; de encuestas digitales, que permiten identificar el impacto de las acciones de voluntariado (a nivel personal, profesional y organizacional), los intereses por parte de los colaboradores y las oportunidades de mejora. Por otro lado, enviamos una encuesta a las 3 entidades que conforman la Red para conocer sus percepciones. Una vez finaliza la etapa de evaluación, los resultados son analizados y, según el caso, compartidos con otros procesos de la Organización, para quienes la información sea relevante.

# SALUD Y SEGURIDAD EN LOS CLIENTES

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Los servicios que mayor incidencia pueden llegar a tener en la salud y la seguridad de nuestros usuarios son Alimentos y Prestación Salud, por lo que gestionar adecuadamente los riegos en esta materia es fundamental a la hora de asegurar su bienestar. Adicionalmente, evita demandas legales que implicarían pagos de multas o incluso el cierre de las operaciones, afectando además la reputación corporativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la seguridad alimentaria se configura en una herramienta ideal para prevenir, eliminar o reducir el nivel de riesgo en los consumidores de nuestros alimentos a lo largo de toda la cadena, lo cual incluye procesos, productos y actividades relacionadas con la manipulación y la producción; favoreciendo el cumplimiento de los factores de inocuidad exigidos por el Ministerio de Salud y garantizando la continuidad del negocio.

Por otro lado, la normatividad que regula la prestación de servicios de salud exige asegurar la calidad a través del cumplimiento de diversas características, entre ellas, la seguridad del paciente[18].

[18] La gestión y principales resultados con respecto a la seguridad de nuestros pacientes se encuentra reportada en el Frente de Salud de este mismo informe.

## Gestión del tema (103-2)

Aplicamos un riguroso sistema de seguridad alimentaria en todas las operaciones del ciclo de Alimentos, además, contamos con la certificación HACCP del INVIMA para el Centro de Procesamiento en todas las líneas de producción. De igual manera, diseñamos e implementamos un sistema de aseguramiento de la calidad con enfoque preventivo, el cual cumple a cabalidad con los requisitos establecidos en la reglamentación sanitaria vigente y responde a la siguiente estructura:

### Componentes del sistema

Fuente: estructura general del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Compensar

Cabe resaltar que este sistema cuenta con controles definidos para cada una de las etapas del proceso productivo, desde el ingreso de proveedores hasta la distribución del producto, a fin de asegurar la inocuidad de los alimentos entregados.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 416-1 / 416-2

Para asegurar la no afectación de la salud de los usuarios por consumo de productos contaminados, nuestro Sistema de Gestión reúne dos indicadores que muestran por un lado los resultados de la evaluación interna de calidad que incluye aspectos tales como: verificación en campo del cumplimiento de procedimientos, controles internos y algunos aspectos legales, buenas prácticas de manipulación de alimentos, documentación, implementación del plan de saneamiento básico y gestión administrativa; y por otra parte, los resultados de los análisis microbiológicos de productos, materias primas, superficies, manipuladores y ambientes, medición que se incluye en el cuadro de mando integral del ciclo dada su relación con el peligro biológico, el cual, dentro del análisis de peligros obtuvo una valoración alta.

Para la medición de estos indicadores se tiene establecida la siguiente frecuencia:

- **Evaluación interna de calidad:** se realiza con una frecuencia mensual para sedes directas y Jardines Sociales, y dos veces en el semestre para Comedores Escolares. En el año 2018 se registró un cumplimiento del 91% en las evaluaciones de calidad.

- **Análisis microbiológico:** mensual para la operación del Centro de Procesamiento de Alimentos, trimestral para el resto de las operaciones directas y Jardines Sociales, y semestral para Comedores Escolares, esta última acordada dentro del convenio de asociación con la Secretaría de Educación Distrital.

En el periodo de reporte, los dos indicadores asociados alcanzaron la meta propuesta por el Ciclo, mostrando una tendencia positiva:

## Resultados indicador microbiológico

Cabe resaltar además que, dado los controles establecidos en el sistema de inocuidad, no se presentaron casos de incumplimiento relativos a la salud y la seguridad de los productos y servicios del Ciclo de Alimentos.

Finalmente, para el Frente de Salud monitoreamos estadísticamente, desde el Aseguramiento y la Prestación propia, los eventos adversos de la atención hospitalaria, reportando a Riesgo Corporativo un total de 1.133 casos de este tipo en el 2018.

# MARKETING Y ETIQUETADO

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Los temas asociados al "etiquetado de productos" son relevantes en la prestación de nuestros servicios de Alimentos y Salud.

Los requisitos que deben cumplir los alimentos en términos de rotulado y etiquetado están determinados por las Resoluciones 5109 de 2005 y 333 de 2011, y su cumplimiento permite al consumidor conocer temas como: origen, ingredientes, fecha de caducidad y método de conservación, entre otros. En Compensar, acatamos dicha normatividad tanto en los productos listos para el consumo y materias primas suministradas por proveedores, como en los provenientes de nuestro Centro de Procesamiento.

Por otra parte, para el frente de Salud, este tema aplica en lo relacionado a medicamentos, dispositivos médicos y sustancias químicas.

## Gestión del tema (103-2)

GRI 417-1

Para el servicio de Alimentos hemos documentado los requisitos de rotulado y etiquetado en el Programa de Control de Proveedores, materias e insumos, y como parte de la revisión que se realiza aplicando el formato de perfil sanitario a plantas de producción y evaluación interna de calidad. Adicionalmente, el tema está inmerso en el plan de capacitación a los colaboradores.

En Salud los lineamientos en esta materia están definidos por la normatividad vigente y nuestro compromiso con su cumplimiento es total. Para ello, designamos responsabilidades por temática y cada representante está encargado de cumplir con los lineamientos de información requeridos en los diferentes servicios. En caso de incumplimiento, existen dos mecanismos de reclamación: el canal de Opiniones y Sugerencias de Compensar y el reporte a los entes de control.

Adicionalmente, contamos con controles internos para la gestión de este asunto. En dicho sentido, de la mano del proceso de Compras y Abastecimiento, trabajamos para lograr la identificación de medicamentos LASA (con nombre o apariencia similar) desde el proveedor.

Las reclamaciones con respecto al etiquetado se pueden manifestar a través de los entes de control, al tratarse de información con un alto componente técnico, así como por medio de los IAI (Indicios de Atención Insegura) de los Comités de Tecnovigilancia, Farmacovigilancia y Reactivovigilancia.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 417-2

El monitoreo del adecuado rotulado y etiquetado de alimentos se realiza desde el proceso de habilitación de proveedores y garantizando la revisión de empaques antes del ingreso de un nuevo producto o materia prima, por medio de las evaluaciones internas de calidad y de listas de chequeo diarias de cada operación.

Estos mecanismos han resultado efectivos, ya que, en ninguna de las 157 visitas realizadas por parte de la Secretaría Distrital de Salud, se presentaron incumplimientos en los requisitos de dicho asunto.

En Salud, la evaluación de esta materia es realizada por los entes de control a través de visitas, y durante el 2018 recibimos un Indicio de Atención Insegura - IAI, relacionado con la confusión de un dispositivo médico por otro muy parecido. Dado que la estrategia solo contempla los medicamentos, se tiene proyectado estandarizar temas como dispositivos médicos y sustancias químicas, a fin de prevenir equivocaciones o errores humanos.

# PRIVACIDAD DEL CLIENTE

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Para Compensar es fundamental contar con información suficiente y oportuna que facilite la toma de decisiones orientadas a la creación y preservación de valor. Dentro de este contexto, la Organización cuenta con una gran cantidad de datos de clientes (personas y empresas), que debe administrar de forma responsable y adecuada para dar cumplimiento a la normatividad.

Por lo anterior, la privacidad del cliente se garantiza a partir del adecuado manejo de datos personales, por tal razón, atendiendo a los requerimientos establecidos en la Ley 1581 de 2012, implementamos un completo programa que contempla los siguientes aspectos:

La cobertura de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de Datos Personales tiene alcance a todos nuestros negocios, procesos y proveedores, bajo la definición de la política, los procedimientos, estándares e instructivos que son de estricto cumplimiento, así:

**01** Política de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Privacidad de los datos.

Definir las directrices y lineamientos de Ciberseguridad, Seguridad de la Información, privacidad y protección de datos personales, orientados a desarrollar una estrategia corporativa que mitigue el incremento de amenazas que puedan impactar a la Organización.

**02** Manual de protección de datos personales.

Asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales por medio de procedimientos y lineamientos establecidos, y velar por el derecho constitucional de Habeas Data, que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se hubiera recogido en Compensar.

**03** Estándares y Procedimientos de Seguridad de la Información.

Documentar y generar los requerimientos en Seguridad de la Información que se deben implementar en los diferentes procesos de la Organización.

## Gestión del tema (103-2)

El área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad define e implementa los servicios de seguridad, ciberseguridad y protección de datos que son gestionados en los diferentes procesos, a fin de asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información; gestión realizada bajo estándares y buenas prácticas del mercado, utilizando como base la Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013.

Adicionalmente, el Centro de Monitoreo de Seguridad de la Información (SOC) habilita las funciones necesarias para prevenir, detectar, evaluar y responder a amenazas e incidentes de ciberseguridad de manera oportuna, bajo el siguiente esquema:

Durante el 2018 llevamos a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Actualización de procedimientos, estándares e instructivos de Seguridad de la Información, incluyendo protección de datos y ciberseguridad. Además, atendimos 107 incidentes de Seguridad de la Información relacionados con protección de datos e incumplimiento de políticas.
- Ampliación del alcance del Centro de Monitoreo de Seguridad de la Información (SOC) para Ciberseguridad y Protección de Datos Personales, registrando un progresivo avance de conocimientos y mejoras en su operación.
- Ejecución del plan de ejercicios de recuperación ante desastres de infraestructura crítica, con excelentes resultados durante las 8 pruebas realizadas, lo que permitió enriquecer los procesos y la documentación de los servicios tecnológicos involucrados en la prestación de servicios de Compensar, favoreciendo la continuidad del negocio.
- Capacitación y sensibilización en diferentes procesos, impactando a:
    - 1.103 colaboradores en protección de datos personales.
    - 36 colaboradores en Seguridad de la Información y en Ciberseguridad.
    - 2.802 colaboradores realizaron el curso de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 418-1

La gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se desarrolla a través del seguimiento de estos indicadores:

1. Conceptos de Seguridad de la Información y Protección de Datos.
2. Gestión de incidentes de Seguridad de la Información.
3. Gestión de vulnerabilidades.
4. Cambios de data en aplicaciones.
5. Eventos de Ciberseguridad.
6. Sensibilización del tema a colaboradores y proveedores.
7. Definición e implementación de controles de seguridad en proyectos.

Así mismo, realizamos monitoreos transversales para identificar situaciones que puedan generar incidentes, materializar riesgos o evidenciar oportunidades.

Adicionalmente, durante el 2018 atendimos estos requerimientos:

- **34** solicitudes y/o quejas de protección de datos personales.
- **4** denuncias de protección de datos remitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

# CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

## Relevancia y cobertura del tema (103-1)

Con el propósito de asegurar la continuidad de nuestra operación y seguir extendiendo el impacto social de la labor que desarrollamos, realizamos importantes esfuerzos para favorecer la sostenibilidad económica, compromiso que se refleja desde nuestra filosofía organizacional, la cual busca alcanzar la excelencia en la gestión y promover el óptimo uso de los recursos disponibles, siempre en cumplimiento de la normatividad vigente y con un alto grado de compromiso con los recursos públicos y privados que administramos, considerando además que los incumplimientos en esta materia pueden afectar la operación de toda la Organización.

## Gestión del tema (103-2)

Nuestro Sistema de Control Interno (SCI) busca proveer seguridad en el logro de los objetivos estratégicos y operacionales, mediante la gestión oportuna de los riesgos y la efectividad de los controles. En este sentido, reúne las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos a nivel organizacional en la búsqueda de un grado de seguridad razonable para la consecución de las metas, específicamente 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 y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. Por lo anterior, el modelo da cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Para este año realizamos seguimiento al nivel de madurez del Sistema, obteniendo los siguientes resultados en las actividades efectuadas por la administración para los componentes y principios del Modelo COSO 2013:

### Ambiente de control

El control interno es un aspecto estratégico y sumamente relevante, que enmarcamos dentro de los principios éticos registrados en el Código de Conducta y Buen Gobierno, el cual rige a todos los colaboradores.

### Evaluación de riesgos

Contamos con sistemas de administración de riesgos que facilitan la consolidación del enfoque de valoración de forma integral, así como el monitoreo oportuno de los riesgos a los que puede estar expuesta la Organización, por su planeación y objetivos, cambios de tipo normativo u otros factores internos y externos.

### Actividades de control

La administración establece actividades de control a través de políticas y procedimientos para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Dichas actividades fueron desarrolladas en las diferentes etapas de los procesos y en el entorno tecnológico.

### Información y comunicación

Contemplamos la gestión de la información relevante que debe ser identificada y comunicada para la toma de decisiones. A su vez, contamos con protocolos de información definidos en relación con la manera de recibir, interpretar y procesar los datos provenientes de fuentes tanto internas como externas.

Además, contamos con políticas de confidencialidad y manejo de información privilegiada, que son comunicadas a todos los colaboradores.

## Monitoreo

La Auditoría Interna guía su gestión bajo principios de integridad, independencia y objetividad, y su marco de referencia es la Circular 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos Global y directrices del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comission (COSO) en su versión actualizada del 2013 para la implementación de un Sistema de Control Interno, gestión de riesgo, fraude y ética empresarial.

Cada año llevamos a cabo un proceso de planeación de auditoría de la mano de la Administración, el cual es puesto a consideración del Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento para su aprobación.

Las conclusiones y las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías son reportadas a sus directos responsables, con quienes se definen los planes para su gestión.

## Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento

Para cumplir sus funciones, a lo largo del año el Comité realizó 10 sesiones, a través de las cuales:

- Aprobó el plan anual de auditorías integrales de control interno.
- Analizó, trimestralmente, los Estados Financieros de la Caja, notas y revelaciones, ejecución presupuestal e indicadores de gestión.
- Realizó seguimiento al indicador de oportunidad de la información, suministrado a los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Revisó las observaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, las respuestas emitidas por la Caja y la pertinencia de las acciones planteadas.
- Monitoreó el plan de auditoría interna, verificando su ejecución y los principales resultados.
- Supervisó 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.
- Realizó seguimiento a los informes presentados por la Revisoría Fiscal en relación con las operaciones de la Organización, verificando que las recomendaciones fueran atendidas.
- Monitoreó el cumplimiento de las instrucciones dadas por el Consejo Directivo en relación con el Sistema de Control Interno.

## Evaluación y resultados (103-3)

GRI 419-1

### Auditoría Interna

El plan anual de auditoría tuvo un cumplimiento del 110%, con un enfoque basado en riesgos. Realizamos seguimiento a la ejecución de los planes de acción acordados y la Administración acogió las recomendaciones efectuadas. Es importante mencionar que el enfoque de las auditorías y la definición del alcance, al igual que la selección y aplicación de las pruebas, se hizo de acuerdo con las normas establecidas y no se presentaron limitaciones durante el desarrollo de las actividades.

### Auditoría de certificación

Fuimos auditados por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), para seguimiento y actualización del certificado ISO 9001:2015, y mantenimiento de los certificados ISO/IEC 27001:2013, Sostenibilidad y Sello Ambiental Colombiano, y seguimiento del certificado EFR 1000-1 edición 4.

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

Seguimos comprometidos con el mejoramiento de nuestro Sistema de Control Interno, a través del fortalecimiento de una estructura de operación integral que mitiga en forma adecuada los riesgos, soportada en un direccionamiento estratégico sólido, un equipo humano altamente calificado, una gestión transparente de la información y un modelo de gestión basado en procesos, que a partir del monitoreo y la medición permanente ha generado una dinámica de mejoramiento sistemático.

Muestra de ello son los avances presentados en las auditorías realizadas a los procesos y los seguimientos a los planes de acción estructurados e implementados por ellos mismos, lo que ha permitido realizar evaluaciones a la estructura de controles y a la gestión de los riesgos.

Finalmente, el ejercicio del año concluyó sin debilidades materiales identificadas por parte de la Administración, la Auditoría Interna o el Revisor Fiscal, que pudiesen poner en riesgo su efectividad, garantizando de esta manera a los afiliados la confiabilidad de la información y el cumplimiento de la regulación aplicable.

40 años | compensar

# Bienestar en evolución