compensar

Nuestro compromiso con el **bienestar es imparable**

Informe de Gestión y Sostenibilidad **2020**

compensar

En el 2020

cambió la forma de estudiar, celebrar, trabajar, viajar, jugar, sonreír, abrazar y vivir.

Pero lo que nunca cambiará, sin importar las circunstancias, es el interés por aportar a la construcción de un mejor futuro, porque nuestro compromiso con **el bienestar** es imparable...

Comité Directivo

GRI 102-18

- Director General:
Carlos Mauricio Vásquez Páez

- Director Unidad Salud:
Andrés Barragán Tobar

- Directora Unidad Bienestar y Desarrollo Social:
Margarita Áñez Sampedro

- Director Unidad Financiamiento y Alianzas:
Óscar Mario Ruiz Cruz

- Directora Centro de Servicios Compartidos:
Nubia Gregoria Espinosa Garzón

- Secretaria General:
Marcela Munévar Salcedo

Informe de **Gestión y Sostenibilidad 2020**

- Producción y Realización:
Asuntos Corporativos

- Dirección, Coordinación Editorial y Redacción de Contenidos:
Ximena León González
Carolina Ospina Trujillo

- Concepto Gráfico, Diseño y Diagramación:
Yaneth Piedrahita
Diana Correa
Diana C. Oliveros

- Fotografía:
Gabriel Lugo
Óscar Vanegas
Enrique Guzmán
Stephanie Ascanio
Fotos enviadas por colaboradores de salud y caja

- Apoyo editorial:
Mónica Ocampo
Ángela Botero
Laura Puerto

- Información Estadística – Compensar:
Grisela Alexandra Pinzón

- Asesores Externos:
Consolución Asesores:
Nancy Peña Acosta
Andrea García Sánchez

Contenido

PÁGINA 6
Características del informe

1. PÁGINA 7
Nuestra Declaración
- Palabras del director
- Retos

2. PÁGINA 14
Nuestra Organización
- Quiénes Somos
- Propósito Superior
- Historia
- Cobertura geográfica
- Participación de mercado
- Modelo de Gestión por Procesos
- Unidades de Servicio
- Grupos de Interés
- Orientación Estratégica
- Materialidad
- Asociaciones
- Participación en iniciativas externas
- Reconocimientos
- Certificaciones

3. PÁGINA 53
Nuestro Gobierno Corporativo Ética y Transparencia
- Gobierno Corporativo
- Ética y Transparencia
- Gestión Integral de Riesgos
- Sistema de Control Interno

4. PÁGINA 86
Nuestra Gente
- Así es nuestra gente
- Un buen lugar para trabajar

5. PÁGINA 148
Nuestra Gestión Social
- Unidad de Bienestar y Desarrollo Social
- Unidad Salud
- Unidad de Financiamiento y Alianzas

6. PÁGINA 319 — Nuestra **Gestión de Cliente**

7. PÁGINA 361 — Nuestros **Procesos Transversales**

8. PÁGINA 407 — Nuestro **Conglomerado**

9. PÁGINA 431 — Nuestra **Gestión Ambiental**

- Principio de Precaución
- Materiales y Empaques
- Gestión de la Energía
- Gestión del Agua
- Efluentes y Residuos
- Emisiones
- Biodiversidad
- Cumplimiento Legal Ambiental

10. PÁGINA 461 — Nuestra **Gestión Económica**

11. PÁGINA 466 — Contenido **GRI**

Características del informe

GRI 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, 102-56

Como es costumbre desde el 2012, este año presentamos nuevamente nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, en un ejercicio de rendición de cuentas amplio, abierto y transparente hacia nuestros diferentes grupos de interés.

En este reporte, evaluamos los objetivos propuestos, los impactos generados, los cambios organizacionales más relevantes y los retos de gestión que tenemos por delante. Así mismo determinamos el nivel de avance frente a las iniciativas de sostenibilidad voluntaria que hemos adoptado, como es el caso de los 10 principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial y no se realizó verificación externa. Utilizamos la actualización del estándar 303 (Agua) y del 403 (Salud y Seguridad en el Trabajo).

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

1. Nuestra Declaración

compensar

Cuando **nuestro compromiso con la sostenibilidad económica, social y ambiental** es público, manifiesto y sustentado en acciones reales...

el bienestar es imparable

Palabras del director

GRI 102-14, 102-15

En el 2020 nos enfrentamos a uno de los desafíos más grandes de la historia reciente de la humanidad, el 6 de marzo fue confirmado el primer caso de Coronavirus en Colombia y desde entonces la pandemia ha segado la vida de millones de colombianos, además, ha agitado como nunca antes nuestros sistemas laborales, políticos, económicos y de salud, poniendo en alto relieve una de las principales problemáticas que aflige al mundo entero desde hace décadas y que se exacerba en países como el nuestro: la inequidad social, con sus duras consecuencias sobre los derechos de las personas.

En medio de este panorama, el 2020 pasará a la historia como un año lleno de cambios, retos y enormes desafíos, que han puesto a prueba valores fundamentales como la solidaridad, la responsabilidad y la resiliencia, pero también, como un año de grandes aprendizajes y profundas reflexiones. Por ejemplo, aprendimos a abrazar la incertidumbre, a confiar más en nosotros y en los demás, a creer en lo increíble, a dar el salto mientras aparece el piso, a maniobrar con pocas horas de vuelo, a reaccionar con mayor agilidad, a comunicarnos de formas inesperadas, a planear a más corto plazo y a caminar en medio de la neblina con muchas preguntas y pocas respuestas, confirmando en el recorrido que lo primero son las personas, que la discusión de ¿la gente o el capital? es bizarra, que es mejor sacrificar algo en el presente y guardar para el futuro y que los gobernantes no son gladiadores, pues la responsabilidad es de todos.

Frente a escenarios tan retadores como estos, pudimos ratificar que se hace mucho más pertinente y necesario el aporte de Compensar y que somos y seguiremos siendo relevantes para la sociedad, porque aunque sin duda en el 2020 nos cambió a todos la forma de trabajar, estudiar, celebrar, viajar, jugar, sonreír, abrazar y vivir, lo que nunca cambiará, sin importar las circunstancias, es nuestro propósito de contribuir a la transformación social, demostrando con hechos, como lo veremos a lo largo del presente informe, que cuando se trabaja colectivamente, el bienestar es imparable.

En la Caja, cerramos con cerca de 97.000 empleadores y más de 2.551.000 afiliados, entre trabajadores y beneficiarios, el 85.3% de ellos en categorías A y B. Por otra parte, en salud, llegamos a más de 1.800.000 afiliados al Plan de Beneficios en Salud, creciendo un 11%, y 251.000 afiliados al Plan Complementario.

A lo largo del año, realizamos más de 50 millones de actividades, entre Caja y Salud, cifra muy cercana a la del 2019, sin pandemia, cuando desarrollamos 62.5 millones, y para lograrlo, desde el momento en que inició la emergencia sanitaria en el país articulamos esfuerzos con diferentes actores del orden público y privado, además, aceleramos nuestros proyectos de

innovación y digitalización, gracias al camino recorrido desde tiempo atrás, avanzando rápidamente en la automatización de trámites, el desarrollo de plataformas, la habilitación de nuevos canales y la migración a medios no presenciales de muchos de los servicios, para seguir cumpliendo nuestro propósito superior.

De esta manera y solo por mencionar algunas cifras, beneficiamos a más de 1.257.000 personas con $818.400 millones entregados a través de diferentes modalidades de subsidio, entre las que destacan más de 49.500 personas beneficiadas con el Subsidio de Emergencia, con $107.000 millones. Adicionalmente, ubicamos laboralmente a cerca de 30.000 personas a través de nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, y capacitamos de forma virtual a más de 100.000.

De otro lado, otorgamos alivios financieros por más de $358.000 millones a 57.000 trabajadores de 2.700 empresas, y desarrollamos un proceso de crédito virtual de principio a fin, que contribuyó para que a lo largo del año pudiéramos entregar cerca de 200.000 créditos por más de $173.000 Millones, el 84% a afiliados de categorías A y B. También, beneficiamos a más de 3.500 estudiantes de nuestra Fundación Universitaria (50% del total de alumnos), con becas, auxilios y descuentos por más de $4.600 Millones, garantizando la continuidad de sus estudios.

Sumado a ello, reorientamos recursos para acompañar a las empresas de los sectores más afectados por la pandemia, identificando las principales necesidades de sus empleados para apoyarlos con diversos beneficios, impactando a 3.288 compañías de diferentes tamaños y más de 545.000 trabajadores categorías A y B. Además, ampliamos nuestra red de aliados, incluyendo oferta virtual, y beneficiamos a 830.000 personas con ahorros por más de $93.000 millones.

En otros temas, entregamos cerca de 1.900 viviendas, diseñando experiencias 100% virtuales para acompañar a las familias en todo el proceso; realizamos el lanzamiento de Porto 13 en la localidad de Fontibón, un proyecto caracterizado por su diseño arquitectónico innovador e impactamos a 24.000 personas con el programa Desarrollo Social Comunitario, que implementamos en las comunidades donde están ubicados nuestros proyectos de vivienda.

Registramos más de 2.600.000 usos en los servicios de recreación, educación, deporte y cultura, 37% en actividades virtuales, favoreciendo el bienestar físico, mental y emocional de 1.340.000 personas. Y, con diversos servicios de caja y salud, beneficiamos a cerca de 342.000 adultos mayores, uno de los grupos poblacionales con más riesgo y afectación en medio de la pandemia.

Mantuvimos en curso los programas de Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria, que trabajamos en convenio con la Secretaría de Educación Distrital, implementando nuevas metodologías pedagógicas que permitieron beneficiar a cerca de 31.000 niños y niñas. En la misma línea, reconvertimos el Programa de Alimentación Escolar que

Reorientamos recursos para acompañar a las empresas de los sectores más afectados por la pandemia, identificando las principales necesidades de sus empleados para apoyarlos con diversos beneficios

también desarrollamos en articulación con la Secretaría, entregando 5.680.000 bonos de alimentación y 152.000 paquetes alimentarios para preparar en casa.

Y en Salud, uno de los frentes que mayores desafíos tuvo que asumir en el 2020, atendimos más de 1.200.000 pacientes y realizamos cerca de 40 millones de actividades, Covid y no Covid, entre ellas: 2.284.000 citas de teleorientación y más de 3.126.000 presenciales, 1.466.000 actividades de Promoción y Prevención, 2.000.000 de medicamentos entregados a domicilio a 153.000 personas priorizadas, 490.000 muestras Covid procesadas y 693.000 kits producidos para la toma de muestras. Además, adecuamos nuestra infraestructura ante las necesidades de la pandemia y un ejemplo de ello es la transformación, en solo 12 días, de la sede Calle 26 en una IPS Hospitalaria, el Hospital provisional de la Calle 134, la instalación de un campamento de muestras Covid en la Plaza del Jubileo, 3 nuevos laboratorios modulares y el modelo de teleorientación en nuestra sede Av. 68, entre otros.

En medio de lo retador que fue el año, alcanzar estos y otros resultados que podrán verse detenidamente a lo largo de este documento, elaborado bajo la metodología de estándares GRI, nos llenan de satisfacción, pues son fruto de la suma de muchos esfuerzos y voluntades: gobierno, gremios, conglomerado social, colaboradores, proveedores y aliados, y por supuesto, nuestros afiliados y empleadores, quienes se levantan cada mañana con optimismo y esperanza afrontando inesperados desafíos y dispuestos a construir un mejor país para todos.

Sabemos que los retos que se proyectan para el mañana son cada vez más grandes, por eso, seguiremos poniendo toda nuestra experiencia y compromiso al servicio del país, y articulando esfuerzos para avanzar en la construcción de un mejor futuro, seguros de que el bienestar y el progreso social solo son viables si son colectivos.

Carlos Mauricio Vásquez Páez
Director General

Retos

GRI 102-14

Alinear nuestros servicios con las necesidades y preferencias de los usuarios

En lo social:

- Continuar contribuyendo al bienestar integral de empresas, trabajadores, familias y comunidad en general, considerando el incremento en los niveles de vulnerabilidad dada la crisis económica y social derivada de la pandemia, conectándonos profundamente con sus realidades para proponer soluciones que agreguen valor.
- Contribuir al proceso de recuperación social y económica de país, mediante la operación de múltiples programas y acciones de política social.
- Entregar la mejor experiencia a nuestros usuarios, mejorando los niveles de resolutividad y oportunidad, y abordando nuevos enfoques digitales que propicien relaciones más cercanas.
- Avanzar en la consolidación de nuestro modelo de bienestar integral en las diferentes líneas de servicio, haciéndolo tangible en la oferta hacia nuestros afiliados, contribuyendo de manera sostenible a la transformación social.
- Alinear nuestros servicios con las necesidades y preferencias de los usuarios, incorporando metodologías ágiles, herramientas tecnológicas y modelos operativos óptimos de soporte.

En lo económico:

Continuar el fortalecimiento de las redes articuladas de servicios como mecanismo para mejorar nuestra oferta de soluciones de bienestar

- Continuar posicionándonos como un articulador clave en el ecosistema empresarial, acompañando a las organizaciones en el desarrollo de soluciones que contribuyan a dotar a sus trabajadores y familias con las capacidades y habilidades necesarias para enfrentar de la mejor manera posible los desafíos, lo que se traduce en productividad y competitividad.
- Asegurar la salud financiera, mediante la eficiencia en la gestión operativa y la optimización del gasto, para continuar ampliando el impacto de nuestra gestión.
- Avanzar en la reconversión progresiva de las líneas de servicio que resultaron más afectadas durante la pandemia, teniendo en cuenta la transformación en las preferencias, hábitos y necesidades de los usuarios, aprovechando las oportunidades de adopción tecnológica para mejorar los niveles de productividad y llegar a nuevos segmentos de cliente y mercado.
- Continuar el fortalecimiento de las redes articuladas de servicios como mecanismo para mejorar nuestra oferta de soluciones de bienestar, complementar las capacidades organizacionales y ampliar el impacto social, en el marco de un esfuerzo colaborativo con múltiples aliados.

En lo ambiental:

Fortalecer cada vez más las campañas pedagógicas con foco en la adecuada separación de residuos, incluyendo campañas de reciclaje.

- Implementar las nuevas versiones del modelo desostenibilidad en los frentes de Turismo, Eventos y Alimentos.
- Mantenernos como una de las 20 mejores empresas por su desempeño ambiental en el Distrito, a través del Programa de Excelencia Ambiental PREAD.
- Desarrollar estrategias de economía circular que contribuyan a reducir la producción de residuos.
- Fortalecer los mecanismos de capacitación en temas ambientales, aprovechando las herramientas habilitadas por nuestra Universidad Corporativa.
- Promover prácticas en consumo y producción sostenible por medio de la agricultura urbana.
- Continuar con la implementación de energías renovables y con el desarrollo de estrategias para el ahorro del recurso hídrico.
- Fomentar el uso de medios de transporte sostenibles en colaboradores, proveedores y usuarios.

2. Nuestra Organización

compensar

Cuando nos mantenemos **fieles a nuestro propósito de transformación social,** seguros de que lo mejor de lo que hacemos, es para quien lo hacemos...

el bienestar es imparable.

¿Quiénes somos?

GRI 102-5

Somos una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, comprometida desde hace 42 años con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores colombianos y sus familias, así como de otras poblaciones vulnerables, lo cual redunda en la productividad empresarial y en la consolidación de una sociedad más sana, equitativa y con igualdad de oportunidades para todos. Además, a través de un conglomerado empresarial del que hacen parte: La Fundación Universitaria Compensar, Unimos, Méderi, Nueva EPS, Evertec, Clínica Los Cobos y CODESS, extendemos nuestra cobertura e impacto cada vez a más personas.

Propósito Superior

GRI 102-16

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**

Historia

El miércoles 15 de noviembre de 1978, abrimos nuestras puertas

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 en la Carrera Séptima con Calle 16.

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.

En 1988 creamos el Fondo Mutuo de Inversión de los trabajadores de Compensar

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.**

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.

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

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. Abrimos 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.**

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.**

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.

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 en servicio el Patinódromo y remodelamos el Módulo de la Felicidad Infantil, MOFLI, en la Avenida 68.

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

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

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

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**

En el 2020 aceleramos los procesos de transformación digital y desarrollamos nuevos servicios que nos permitieron eguir cumpliendo con nuestro propósito de transformación social

2019

Como parte del proceso natural de relevo generacional que viven todas las organizaciones, a mediados del año, Carlos Mauricio Vásquez, con una trayectoria de más de 20 años en la entidad, asumió el cargo como Director General de Compensar, en sustitución de Néstor Rodríguez Ardila, preservando el legado de transformación social que nos caracteriza. Por otro lado, en el propósito de brindarles a nuestros usuarios una experiencia de bienestar cada vez más integral, **formalizamos nuestro modelo de atención integrado de servicios de Salud y Caja,** que involucra en la atención a un equipo interdisciplinario de servicios y profesionales, asimismo, y bajo este modelo, inauguramos la Sede San Roque, ubicada entre Chía y Cajicá. Además, con el fin de ampliar la cobertura en salud, **abrimos 10 nuevas sedes,** 5 en Bogotá (Toberín, Chapinero, Iberia, Venecia, Ciudad Bolívar) y 5 más a nivel regional (Villavicencio, Duitama, Sogamoso, Tunja y Facatativá). De otro lado, **obtuvimos el primer puesto en la categoría "Mejor Gestión del Talento Humano" en los Premios Portafolio 2019 y fuimos la EPS mejor calificada por los colombianos,** de acuerdo con los resultados de la encuesta anual de evaluación de servicios del Ministerio de Salud y Protección Social.

2020

En medio de los **enormes desafíos que trajo consigo el 2020,** ratificamos como nunca el impacto de la gestión que desarrollamos y nuestra relevancia en la sociedad. Con el fin de responder a las dinámicas impuestas por la pandemia del Covid-19, **sumamos esfuerzos con diversos actores del orden público y privado para contribuir a superar de la mejor manera posible la situación,** además, exploramos rápidamente oportunidades, reorientamos acciones, adecuamos nuestra infraestructura, aceleramos los procesos de transformación digital y desarrollamos nuevos servicios que nos permitieron seguir cumpliendo con nuestro propósito de transformación social. Por otro lado, **conmemoramos los 25 años de la EPS y abrimos la primera sede para la prestación de servicios de salud en Barranquilla.** Adicionalmente, en octubre nuestro programa Enlaces cumplió 25 años, beneficiando desde su nacimiento a más de 15.000 personas con discapacidad intelectual y a sus familias.

Cobertura geográfica y principales sedes

GRI 102-3, 102-4

Bogotá y sus municipios aledaños son nuestra zona de mayor influencia, sin embargo, la presencia en salud se extiende a diferentes departamentos del territorio nacional. Adicionalmente, impactamos población vulnerable a través de algunos programas que desarrollamos principalmente en el noroccidente de Cundinamarca, en zona rural de Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Villeta y Guaduas.

compensar | Bienestar imparable

Ubicación Geográfica

Sedes Prestadoras de Servicios de Salud

1. Calle 13
2. Calle 26
3. Calle 42
4. Calle 53 Laboratorio
5. Chapinero Calle 55
6. Calle 67
7. Álamos
8. Calle 80
9. Calle 134
   Calle 127
   Toberín Calle 166
   Laboratorio Clínico Calle 132
   Calle 103
   Fontibón
   La Castellana Calle 95
   Centro de Especialistas Calle 98
   Calle 145
   Calle 122
   Calle 118
   Iberia Calle 129
   Calle 153
   Avenida 1°. de Mayo
   Ciudad Bolívar
10. Kennedy
11. Kennedy II
12. Carrera 69
13. Soacha
14. Cra. 30
15. Avenida El Dorado Cra. 32
16. Carrera 50
17. Calle 31 Sur
18. Venecia Calle 44 Bis
19. Zipaquirá Centro
20. Zipaquirá La Casona
21. Chía
22. Facatativá
23. Fusagasugá
24. Villavicencio
25. Tunja
26. Duitama
27. Sogamoso
28.
29.
30.
31.
32.
33.
34.

Sede Principal

1. Avenida 68
   Centro Urbano de Recreación, CUR, Centro de Entretenimiento Familiar, CEF

Sedes Mixtas

1. San Roque
2. Autopista Sur
3. Calle 94
4. Suba

Sedes Campestres

1. Calle 220
2. Cajicá

Sedes Turísticas

1. Lagosol
2. Lagomar
3. Lajitas

Sedes Agencia de Empleo

1. Quinta Camacho
2. Suba
3. Cota
4. Mosquera
5. Soacha
6. Bosa
7. Cajicá
8. Girardot

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. Torres de Zuame
10. Senderos de las Acacias
11. Marconi
12. Reserva de Zuame
13. Reserva de San David
14. Arboleda y Chicalá
15. Torres San Pedro
16. Altamorada
17. Ocobos
18. Suramérica
19. Cedromonti
20. Porto 13

A lo largo del año recibimos **más de 12 millones de visitas** en nuestras diferentes sedes, destacándose aquellas donde prestamos servicios de salud, dadas las medidas de confinamiento decretadas para contener la pandemia.

Av. 68:
más de
2.000.000

Centro Urbano de Recreación:
alrededor de
841.000

Kennedy:
cerca de
1.400.000

Av. Primero de Mayo:
más de
1.000.000

Sede **Empresarial:**
cerca de:
672.000

Suba Integral:
alrededor de
1.630.000

Calle 26:
cerca de
870.000

Autopista Sur:
más de
844.000

Centro de **Entretenimiento Familiar:**
más de:
568.000

Calle 42:
alrededor de
841.000

Calle 94:
más de
698.000

Más de
1.000.000
de vehículos ingresaron a nuestras sedes

Participación de mercado y afiliados

GRI 102-6, 102-7

Participación nacional de las

5 cajas

de Compensación **más grandes del país**

Caja

96.483
Total empresas
afiliadas a diciembre de 2020

crecimiento **0.3%**

2.551.420
Total población
afiliada a diciembre de 2020

1.064.212
Trabajadores **dependientes**

22.887
Trabajadores de **servicio doméstico**

crecimiento **8%**

367
Madres comunitarias

71.546
Trabajadores **independientes**

crecimiento **10%**

34.804
Pensionados

crecimiento **7%**

1.357.604
Beneficiarios de los trabajadores afiliados

crecimiento **2%**

330.581
Cónyuges

1.027.023
Personas **a cargo**

Salud

1.811.122
Plan de Beneficios en Salud – PBS (antiguo POS)

crecimiento **11.1%**

251.156
Plan Complementario

crecimiento **1.8%**

84.9% de nuestros afiliados son categorías A y B. Es decir, devengan menos de 4 SMMLV
En total llegamos a más de **4.000.000 de personas**, entre afiliados y otras poblaciones, a quienes beneficiamos con nuestro impacto social.

Modelo de Gestión por Procesos

GRI 102-10

Trabajamos de forma articulada para lograr una operación sostenible y equilibrada, poniendo al usuario en el centro de nuestra gestión organizacional, tal y como se evidencia en nuestro mapa de gestión por procesos:

Procesos Corporativos: Plantean, controlan y gestionan a nivel corporativo, movilizando la integralidad, trasversalidad y Gobierno

Procesos Cliente: Conocen, entienden e integran estrategias hacia el cliente para construír una relación de largo plazo.

Procesos Unidad Centro de Servicios Compartidos: Facilitan la prestación de los servicios de las unidades.

Procesos Unidad de Servicio: Concentran la operación principal y razón de ser de la organización.

Unidades de Servicio

GRI 102-2

Contribuimos a la salud y el bienestar integral de miles de familias, comunidades y empresas a través de Unidades de Servicio, las cuales están compuestas por ciclos de negocio, así:

Unidad de Bienestar y Desarrollo Social

- Alimentos
- Alojamiento
- Subsidio
- Recreación, Educación, Deporte y Cultura
- Eventos
- Vivienda
- Mecanismo de Protección al Cesante
- Proyectos Sociales

Unidad de Salud

- Aseguramiento Servicios de Salud
- Prestación Servicios de Salud

Unidad de Financiamiento y Alianzas

- Servicios Financieros
- Operador de Información
- Convenios y Alianzas

Grupos de interés

ODS: 16
GRI 102-40, 102-42, 102-43

La definición y segmentación de nuestros grupos de interés se mantiene vigente conforme a lo reportado en el informe anterior[1]. En tal sentido, dicho mapa continúa conformado por 8 grupos y sus respectivos subgrupos, como se presenta a continuación:

[1] Para conocer en detalle el proceso realizado para la identificación de nuestros grupos de interés puede remitirse a nuestra memoria del año 2018, en el siguiente link: file:///C:/Users/delpi/OneDrive/Documentos/consultorias/Consoluciones/Gri%202020/Informe-GRI-2018.pdf

Las relaciones con grupos de interés en Compensar están construidas sobre principios de transparencia, solidaridad y respeto, y fundamentadas en los valores organizacionales de servicio, productividad y compromiso. Así mismo, nuestro modelo reputacional, establece de manera general el relacionamiento con dichos grupos, priorizando el orden de nuestros valores reputacionales (excelencia, transparencia, cercanía, variedad de la oferta e innovación) para cada uno de ellos, acorde con sus expectativas manifiestas, las cuales son recibidas y monitoreadas de manera permanente a través de diversas fuentes, como: sondeos, encuestas, información sectorial, entrevistas, sistema de opiniones y sugerencias, conversaciones con expertos temáticos y estudios a profundidad, entre otras; analizando dichos insumos con el objetivo de establecer, reforzar o reorientar las acciones para responder cada vez de mejor forma ante las cambiantes necesidades del entorno y por ende, de nuestros grupos de interés.

Por lo anterior, como parte integral de la planeación estratégica ajustada para el año 2020, dentro del eje de competitividad y su objetivo “Fortalecer la Reputación Corporativa y la Adopción de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo y Cumplimiento” y en el marco de nuestro Modelo de Reputación Corporativa, avanzamos en las acciones foco de gestión y comunicación definidas para nuestros diferentes grupos de interés, con seguimientos y reportes periódicos ante el equipo directivo.

Nuestro modelo reputacional, establece de manera general el relacionamiento con dichos grupos, priorizando el orden de nuestros valores reputacionales (excelencia, transparencia, cercanía, variedad de la oferta e innovación)

Hacia el segundo semestre del 2020 se definieron los lineamientos y el alcance de la segunda medición de reputación corporativa

Adicionalmente, ante la situación de emergencia ocasionada por la pandemia, revisamos la priorización de nuestros valores reputacionales a nivel corporativo y a nivel de cada grupo de interés, adelantando un ejercicio de análisis conjunto entre los equipos gestores de cada grupo y la Gerencia de Asuntos Corporativos, teniendo en cuenta el nuevo contexto y la redefinición de los ejes estratégicos, objetivos y metas corporativas. Como resultado de esta revisión, se realizaron algunos ajustes, articulándolos, además, con los temas materiales presentados en el actual informe.

Por otra parte, hacia el segundo semestre del 2020 se definieron los lineamientos y el alcance de la segunda medición de reputación corporativa (ad hoc), la cual consulta a todos nuestros grupos de interés. Dicho estudio se adelantó a finales del año y sus resultados se presentarán en el primer trimestre del 2021.

Orientación estratégica

Proyectamos un ejercicio de planeación estratégica a 18 meses (septiembre del 2020 a diciembre del 2021), manteniendo el propósito de desarrollarnos como una plataforma social de soluciones de bienestar integral que de forma sostenible contribuye a la transformación de nuestra sociedad, pero ajustando los retos y objetivos corporativos a la luz de las nuevas condiciones derivadas de la pandemia, focalizando nuestros esfuerzos en 4 frentes:

1. Seguir entregando la mejor experiencia al cliente, manteniéndolo siempre en el centro de nuestro interés.

2. Participar activamente en la reconstrucción del tejido social y empresarial, trabajando de la mano con entidades públicas y privadas en la operación de programas orientados a quienes más lo necesitan.

3. Consolidar el modelo de bienestar integral como elemento diferenciador, integrando toda nuestra oferta al servicio del desarrollo de nuestros usuarios.

4. Asegurar la sostenibilidad financiera y avanzar en los niveles de productividad.

Materialidad

GRI 102-44, 102-46 y 102-47

Para la realización de este informe mantuvimos el enfoque sobre nuestros 5 valores reputaciones (excelencia, transparencia, cercanía, variedad de la oferta, innovación), los cuales fueron identificados en el 2018 como parte del análisis realizado para la implementación del Modelo de Reputación Corporativa y dan cuenta de los aspectos que influencian significativamente las decisiones de nuestros grupos de interés. Sin embargo, para el 2020 la matriz de materialidad corporativa se ajustó teniendo en cuenta:

- Los ajustes a la planeación estratégica corporativa realizados en el año 2020.
- Los cambios en las prioridades de los grupos de interés debido al nuevo contexto derivado de la emergencia sanitaria.

En Compensar mantenemos una dinámica de contacto permanente con nuestros grupos de interés, a través de diversos mecanismos, lo cual nos ha permitido establecer priorizaciones particulares para cada uno de ellos.

A continuación, se ilustra una aproximación al valor de los temas materiales en términos de su importancia para los grupos de interés y para la organización:

- **Cercanía** estrecha e intensa con los colaboradores y aliados (incluído proveedores con evolución a redes colaborativas, gobiernos locales), al ser un facilitador para que obtengan sus metas y objetivos. Ejecutar programas de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo con colaboradores y contratistas. Apoyo general en la ejecución de políticas públicas.
- **Cercanía** con los aliados y clientes, al conocer y satisfacer sus necesidades y relacionarse con ellos de forma empática.
- **Cercanía** con la sociedad, al entender lo que es relevante y necesario en cada momento; relacionamiento y empatía con sus representantes (incluye tema DDHH). Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país.

- **Excelencia** en la oferta de servicio (oferta muy completa y complementaria, servicios y productos de la mayor calidad, alta satisfacción del cliente).
- **Excelencia** en la gestión y la eficiencia (en un enfoque económico, social y ambiental). Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad de la organización.
- **Excelencia** como agente de bienestar en la sociedad.
- **Excelencia** en sus instalaciones con alto valor arquitectónico y funcional.

- **Transparencia** en la relación con los grupos de interés al ser claros y sencillos, no ocultar nada, no hay “letra pequeña”.
- **Transparencia** en el manejo de los recursos parafiscales, públicos y privados que administra y su rendición de cuentas permanente.
- **Transparencia** en las relaciones con todos sus grupos de interés a través de un estilo de comunicación de doble vía.

- **Innovación** como búsqueda permanente de soluciones de transformación.
- **Innovación** en la forma de solucionar las necesidades de sus grupos de interés.
- **Innovación** en los procesos y sistemas de la organización.

- **Variedad** de la oferta ofreciendo muchas opciones para mejorar la calidad de vida.
- **Variedad** de la oferta que significa una propuesta de soluciones en las problemáticas de la sociedad.

Valor reputacional: **Excelencia**

Tema material	Estándar temático	Contenidos GRI indicadores propios
Excelencia en la oferta de servicios (oferta muy completa y complementaria, servicios y productos de la mayor calidad, alta satisfacción del cliente)	416: Salud y Seguridad de los Clientes 417: Marketing y Etiquetado 419: Cumplimiento Socioeconómico	416-1, 417-1, 417-2, 417-3, 419-1 Indicadores propios: Satisfacción del cliente, logros de acompañamiento al cliente, indicador de experiencia total, cliente incógnito.
Excelencia en la gestión y la eficiencia, con un enfoque económico, social y ambiental. Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad de la Organización.	201: Desempeño Económico 204: Prácticas de Adquisición 301: Materiales 302: Energía 303: Agua 304: Biodiversidad 305: Emisiones 306: Efluentes y residuos 307: Cumplimiento regulatorio 308: Evaluación ambiental de proveedores	201-1, 203-2, 204-1, 301-1, 302-5, 303-3, 304-3 305-1, 305-2, 305-3, 305-1- 305-7 306-1, 306-2 307-1, 308-1, 308-2.
Excelencia como agente de bienestar de la sociedad.	413: Comunidades Locales	413-1, 413-2
Excelencia en sus instalaciones con alto valor arquitectónico y funcionamiento.	203: Presencia en el Mercado	203-1

Valor reputacional: **Cercanía**

Tema material	Estándar temático	Contenido GRI
Cercanía estrecha e intensa con los colaboradores y aliados (incluidos proveedores con evolución a redes colaborativas, gobiernos locales), al ser un facilitador para que obtengan sus metas y objetivos. Ejecutar programas de bienestar y de Seguridad y Salud en el Trabajo con colaboradores y contratistas. Apoyo general en la ejecución de políticas públicas.	401: Empleo 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 404: Capacitación y educación 406: No discriminación 414: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores 203: Presencia en el mercado	
Cercanía con los afiliados y clientes, al conocer y satisfacer sus necesidades y relacionarse con ellos de forma empática.		Participación de los grupos de interés: 102-40, 102-42,102-43 Indicadores propios: Nuestra Gestión de Cliente.
Cercanía con la sociedad, al entender lo que es relevante y necesario en cada momento y relacionarse con sus representantes de forma empática (incluye tema DDHH). Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país.	408: Trabajo infantil 410: Prácticas de seguridad	408: Trabajo infantil 410: Prácticas de seguridad408-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3

Valor reputacional:

Transparencia

Tema material	Estándar temático	Contenido GRI
Transparencia en la relación con los grupos de interés al ser claros y sencillos, no ocultar nada, no hay "letra pequeña".		102-16, 102-17, 102-25, 102-28[2]
Transparencia en el manejo de los recursos parafiscales, públicos y privados que administra y su rendición de cuentas permanente.	205: Anticorrupción 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 de doble vía.	418: Privacidad del cliente	418-1

[2] 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

Variedad de la oferta para atender a las poblaciones que más lo necesitan.

Variedad de la oferta que significa una propuesta de solución en las principales problemáticas de la sociedad.

Estándar temático

413: Comunidades locales

Contenido GRI

413-1
Indicadores propios:
Número de nuevos productos

Valor reputacional: **Innovación**

Tema material	**Estándar** temático	**Contenido** GRI
Innovación para la transformación de la sociedad. Innovación en la forma de solucionar las necesidades de sus grupos de interés. Innovación en los procesos y sistemas de la organización.	No hay estándares temáticos relacionados.	No hay contenidos GRI relacionados. Se desarrolla enfoque de gestión y se exponen indicadores propios.

Afiliaciones y asociaciones

GRI 102-13

Algunos de los equipos interinstitucionales de los que hacemos parte, se relacionan a continuación:

- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI
- 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
- Pacto Global
- Federación Nacional de Gestión Humana - Acrip
- 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
- Probogotá
- Red de Empresarios de la Sabana - Aesabana
- Red de Acción por el Clima
- Connect Bogotá
- Club de Innovación Colombia
- CEmprende, el ecosistema de emprendimiento e innovación más grande del país.
- Transparencia por Colombia
- Consejo Colombiano de Seguridad
- Frente de seguridad empresarial de la DIJIN
- Junta de líderes de innovación y startups & organizaciones

Participación en iniciativas externas

GRI 102-12

Algunas de las iniciativas externas a las que nos vinculamos o en las que participamos a lo largo del 2020 se describen a continuación:

Semana por la Paz

- Conmemoración del Día Internacional contra el Trabajo Infantil, jornada organizada por la Red Colombiana contra este flagelo.
- "Semana por la Paz", liderada por el Secretariado Nacional de Pastoral Social de la Conferencia Episcopal de Colombia, Redepaz, la Pontificia Universidad Javeriana y el CINEP, con el apoyo de otras organizaciones, con el propósito de visibilizar el compromiso de miles de personas que trabajan en la consolidación de la paz y de iniciativas que dignifiquen la vida.

- Primera Feria Virtual de Negocios de las Américas, organizada por Amchams Colombia, a la que asistieron más de 800 empresarios y 90 expositores, nacionales e internacionales.

- Foro de Presidentes "Desafíos de la economía y del empresariado 2020-2021", organizado por la Fundación El Nogal, con el fin de conocer las experiencias más relevantes para el empresariado en tiempos de crisis y su visión hacia el futuro. En el encuentro, nuestro Director General, Carlos Mauricio Vásquez participó en la charla "La experiencia en el 2020: liderazgo y aprendizajes".

- Foro Virtual de Asocajas "Creamos Valor", que contó con la participación del presidente de la República.

- Décimo congreso sobre responsabilidad social de la Fundación El Nogal.

- Cuarto encuentro de talento humano del sector constructor, organizado por Camacol, que reunió a más de 150 gerentes de las áreas de gestión humana de la cadena constructiva en torno al bienestar de los trabajadores y la competitividad de este importarte renglón de la economía.

- Décima versión del Congreso de Pacto Global Red Colombia, en el que nuestro Director General y el Gerente de Vivienda presentaron el modelo de Desarrollo Social Comunitario como vehículo para el bienestar integral y la sostenibilidad de los territorios.

- GoFest, la edición número III del Festival de Emprendimiento de Bogotá organizado por la Cámara de Comercio con el fin de contribuir a la reactivación económica, impulsando la productividad y la innovación. En el evento, nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento participó en el panel "Mujeres de hoy que construyen el futuro".

Adicionalmente:

- Continuamos haciendo parte del Comité Directivo de la Red Colombiana del Pacto Global, liderando la Mesa Anticorrupción.

- Participamos en el Comité de Oficiales de Cumplimiento, liderado por ACEMI, el cual busca promover buenas prácticas en la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo en el sector Salud. Además, en el Comité de Fraude, iniciativa promovida por Asocajas para incentivar las prácticas de Antifraude en el sector de las Cajas de Compensación.

- Somos parte de las empresas Mega I con Innpulsa Colombia y del programa de escalamiento creativo con Innpulsa, además, participamos en el Comité de Innovación de la ANDI y mes a mes en el foro de inversión de la aceleradora HubBog.

Reconocimientos, premios y distinciones

MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

- **Merco Empresas:** puesto No. 33 entre las compañías con mejor reputación y posición número 2 en la categoría Cajas de Compensación Familiar.
- **Merco Talento:** puesto No. 22 entre las empresas que mejor atraen y retienen el talento, manteniendo el primer lugar en la categoría Cajas de Compensación Familiar.
- **Merco Líderes:** puesto No. 46 otorgado a nuestro director general, Carlos Mauricio Vásquez Páez, tras su primer año a la cabeza de la entidad.

REVISTA GERENTE

- Ranking 500 empresas más grandes y exitosas del país, por ingresos: primer lugar en la categoría Cajas de Compensación Familiar y puesto 33 a nivel general.

REVISTA DINERO

- Ranking 5.000 empresas más grandes del país: puesto No. 1 del sector Cajas de Compensación Familiar.
- Ranking Top of Mind: puesto No. 2 para Compensar EPS como una de las marcas más recordadas del sector salud, mejorando tres posiciones frente al año anterior, donde ocupamos el lugar No. 5

REVISTA LA NOTA ECONÓMICA

- 300 Empresas Platinum del país: puesto No. 13, escalando 8 posiciones con respecto a la medición del año anterior, donde ocupamos el lugar No. 21
- Edición Vademécum de Mercados 10.000 empresas: puesto No. 1 en la categoría Cajas de Compensación Familiar.

DIARIO PORTAFOLIO

- Edición 1.001 compañías del año: puesto No. 46 en el ranking general.

Otros reconocimientos

- Obtuvimos el puesto 34 en el Ranking de Empresas Innovadoras de la ANDI por la implementación de metodologías que fortalecen las capacidades internas de la organización en términos de innovación, escalando 93 posiciones con respecto al año anterior, donde ocupamos el lugar 127 de 322.

- En los resultados del estudio “The Most Attractive Employers of 2020”, realizado por Universum Global a 19.085 estudiantes en Colombia, quienes compartieron sus percepciones sobre un empleador ideal y sus expectativas en una futura carrera profesional, Compensar se destacó como uno de los 10 empleadores más atractivos, en la categoría health/medicine.

- Hicimos parte de las 11 empresas que recibieron el “Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Anticorrupción”, en el marco de una iniciativa gestada por primera vez en el país por Pacto Global Red Colombia y Alliance For Integrity, con el apoyo de la Oficina de Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito, con el propósito de visibilizar las acciones a través de las cuales las compañías contribuyen a enfrentar esta problemática.

- La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo otorgó a nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento, un reconocimiento por la gestión realizada en materia de inclusión laboral para la población reincorporada del conflicto armado en Colombia.

- Los resultados del estudio de satisfacción global de las EPS, realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, ubicaron a Compensar Salud en el segundo puesto del ranking de las mejores EPS del país.

- En el estudio Top of Mind 2020, realizado por la Revista Dinero en Alianza con Invamer, para medirle el pulso a las marcas más recordadas por los colombianos, Compensar Salud dio un salto de 4 puntos, ubicándonos en el segundo lugar en la categoría EPS.

- Compensar EPS fue reconocida por New Health Foundation por haber superado, con calificación de excelencia, la auditoría de certificación al programa de cuidados paliativos “Cerca de ti”, iniciativa que busca propender por la calidad de vida de los pacientes con pronóstico de fase terminal, producto de una enfermedad grave.

- La Secretaría Distrital de Movilidad reconoció con el Sello Oro nuestro compromiso con la puesta en marcha de buenas prácticas a través de la implementación de nuestro Plan Estratégico de Seguridad Vial, en sus cinco pilares: gestión institucional, usuarios seguros, vehículos seguros, infraestructura segura, y atención a víctimas y promoción de la cultura vial a través del plan padrino.

- En la XX convocatoria del Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) nos destacamos entre las 20 empresas con mejor desempeño ambiental, en una valoración que contempló criterios como: liderazgo en la gestión ambiental, uso racional de recursos naturales, reducción de cargas contaminantes y sostenibilidad, entre otras.

- Recibimos la condecoración Augusto Ángel Maya a la Educación Ambiental, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, por nuestros aportes a la consolidación institucional de la gestión y educación ambiental en el territorio distrital y regional.

Certificaciones

GRI 102-12

Para el año 2020, mantuvimos las siguientes certificaciones:

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Auditoría ICONTEC entre octubre y noviembre del 2020 para seguimiento y ampliación del certificado otorgado a 10 ciclos de negocio

Modelo de conciliación EFR 1000-1, ED 4

Auditoría ICONTEC de seguimiento, en noviembre del 2020.

Sistema de Gestión de Seguridad en la Información ISO 27001:2013

Auditoría ICONTEC en octubre del 2020 para seguimiento del certificado otorgado a 2 ciclos de negocio de la Unidad de Financiamiento

Modelo Sostenibilidad Turística para establecimientos de alojamiento y hospedaje NTS TS 002:

Auditoría ICONTEC en noviembre del 2020 para seguimiento del certificado otorgado a los Centros Vacacionales Lagomar y Lagosol

HACCP

Auditoría INVIMA en noviembre del 2020 para verificación del sistema de aseguramiento de la calidad HACCP en el Centro de Procesamiento de Alimentos

Sello **"Juntos Contra el COVID"**

Sello Cotelco, avalado por organización certificadora Certification Quality Resorces S.A.S. (CQR), con apoyo de la OMT, otorgado en el 2020 a los Centros Vacacionales Lagomar y Lagosol

Sumado a ello, mantuvimos los modelos de gestión (obligatorios y voluntarios), que de manera integrada conforman el Sistema de Gestión Compensar:

3. Nuestro
Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia

compensar

Cuando hacemos equipo con quienes comparten **nuestra filosofía de transformación y progreso social,** enfrentando juntos cualquier desafío...

el bienestar
es imparable.

El gobierno corporativo en Compensar es una práctica fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento de la organización, ya que permite establecer reglas, principios, políticas y prácticas claras para definir estructuras de dirección, administración y supervisión eficaces y transparentes que mejoren las relaciones entre actores internos y externos y faciliten la toma de decisiones. Es así como año tras año nuestro gobierno corporativo se fortalece, generando cada vez más confianza, credibilidad y cercanía con los diferentes grupos de interés.

De este modo, con la implementación de los nuevos ejes de dirección definidos en 2019, durante el 2020 avanzamos hacia una organización más moderna, ágil y flexible, con una estructura más participativa, que facilita la toma de decisiones autónomas, responsables y con criterio, respetando los lineamientos corporativos y en la cual los factores clave de éxito son el enfoque en el cliente y un estilo de liderazgo abierto, colaborativo y ejemplificante.

Gobierno corporativo

GRI 102-18, 102-22, 102-24

El máximo órgano de dirección de Compensar es la asamblea general que se encuentra conformada por la reunión de los empleadores afiliados hábiles por disposición legal. Contamos también con un consejo directivo, un equipo directivo y diversas juntas y comités que soportan la gobernanza organizacional:

En el siguiente esquema se evidencian a nivel general los enfoques de gobernanza definidos en la estructura organizacional:

Modelo Organizacional

CORPORATIVO

CLIENTE

- Salud
- Bienestar y Desarrollo Social
- Financiamiento y Alianzas

Centro de Servicios Compartidos

Responsabilidad:

- Integralidad
- Transversalidad
- Gobierno

Responsabilidad:

- Eficiencia Operativa
- Agilidad
- Oportunidad
- Autonomía

La selección y designación de los miembros del Consejo Directivo, representantes del máximo órgano de gobierno de la organización, es de orden legal y se renueva cada cuatro años. Dicho consejo está compuesto por:

Representantes de los empresarios: Cinco miembros principales con sus respectivos suplentes designados por la Asamblea General de Afiliados.

y

Representantes de los trabajadores: Cinco miembros principales con sus respectivos suplentes designados por el Ministerio del Trabajo.

Teniendo en cuenta que la designación del Consejo Directivo se realiza cada 4 años, el consejo elegido en 2018 se mantiene hasta el 2022. Sin embargo, ante las dos novedades de retiro voluntario por decisiones personales, reportadas en 2019, dicho órgano estuvo conformado así durante el 2020:

Representantes de los **Empresarios**

Principales	Suplentes
Álvaro Antonio Rozo Palou Presidente Consejo Directivo R & I Seguros Ltda.	**María Claudia Cuevas Martínez** Fasecolda
Carlos Saavedra García 10 Audio SAS	**Liliana Arroyo Vargas** Mypeople Consultores Organizacionales LTDA.
José Francisco Guerrero González Servisexta SA	**Claudia Liliana Solano Roa** Old Mutual Pensiones y Cesantías
Álvaro José Rivera Hernández Districargo Operations S.A. Colombia	**María del Pilar Betancourt Contreras** Continental Bus SA
Rubén Darío López Correa (miembro principal desde agosto de 2019) Servicios y Mano de Obra Suplementaria Servimos LTDA.	Sin suplente

Consejo Directivo

La composición de nuestro Consejo Directivo por género y edad es:

7 Mujeres **39 %**

1 principal y **6** suplentes

11 Hombres **61 %**

9 principal y **2** suplentes

Representantes de los **Trabajadores**

Principales	Suplentes
María Doris González Vicepresidenta Consejo Directivo CUT Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.	**Flor Noelia Ortiz Baquero** Hospital Simón Bolívar Representante Sindical - CUT
Fabián Oneiver Contreras Lemus Seguros Comerciales Bolívar S.A. No sindicalizado	**Wilson Correa Galindo** SBS Seguros Colombia S.A. No sindicalizado
Jorge Adonai Espinosa Pérez Groupe Seb Colombia S.A. Representante Sindical - CGT	**Representante sindical CGT** Retirado voluntariamente en marzo de 2019.
Alberto Alfredo Castillo Fandiño Ajecolombia S.A. Representante Sindical - CGT	**Melva Rincón Suárez** Fondo Educativo Regional de Bogotá Representante Sindical - CUT
Miguel Enrique Morantes Sabogal Instituto de Desarrollo Urbano I.D.U Representante Sindical - CTC	**Mario Alexánder Sánchez Torres** Banco GNB SUDAMERIS S.A. Representante Sindical - CTC

Revisor fiscal

Principal
Álvaro Mauricio Coral Rincón
Ernest & Young Audit Ltda.

Suplente
Bernardo Rodríguez Laverde
Baker Tily Colombia Ltda.

Asesor Moral

Principal
Monseñor
Luis Gabriel Romero Franco

Equipo Directivo

GRI 405-1

Carlos Mauricio Vásquez Páez
Director General

Margarita Áñez Sampedro
Directora Unidad Bienestar y Desarrollo Social

Andrés Barragán Tobar
Director Unidad Salud

Óscar Mario Ruiz Cruz
Director Unidad Financiamiento y Alianzas

Nubia Gregoria Espinosa Garzón
Directora Unidad Centro de Servicios Compartidos

La conformación de nuestro equipo directivo por edad y género es:

Mujeres
40 %

Hombres
60 %

100%
mayores de 50 años

Adicionalmente, **una mujer** se encuentra a cargo de la secretaría general.

Funciones y evaluación de desempeño

GRI 102-26 y 102-28

Las funciones de los órganos de gobierno de las cajas de compensación son establecidas por disposiciones legales. A continuación, algunas de las principales funciones que realizan dichas instancias en Compensar:

Asamblea General de Afiliados: estudio y aprobación de reformas a los estatutos y 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: además de ejercer la suprema dirección administrativa de la organización, desempeñando todas las funciones asignadas por la Ley y los estatutos, teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional; el Consejo Directivo define la estrategia corporativa, hace seguimiento a los indicadores financieros y de gestión a partir del Cuadro de Mando Integral y supervisa el sistema de control interno. Así mismo, en Compensar, realiza una rigurosa y detallada gestión de diversos temas, a través de tres comités:

- **Comité de Auditoría Riesgo y Cumplimiento:** recomienda la política general sobre los temas que hacen parte del sistema de control interno en cuanto a estados financieros, auditoría y sistema de control interno, exposición de riesgos y seguridad de la información, entre otros.

- **Comité de Planeación, Nuevos Negocios e Infraestructura:** recomienda la proyección estratégica de Compensar y de su conglomerado, revisa los programas y presupuestos de los proyectos de infraestructura e informa al Consejo Directivo en pleno sobre las modificaciones en su planeación y ejecución.

- **Comité de Gobierno Corporativo y Talento Humano:** revisa y recomienda políticas de enfoque general e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo para Compensar y su conglomerado, propone un proceso anual para evaluar el desempeño del Consejo Directivo y de sus comités, así como de sus juntas directivas, miembros y comités, y sugiere políticas y directrices en temas estratégicos de gestión del recurso humano y lineamientos generales de actuación para preservar los valores y principios dentro del marco de la cultura institucional.

Director General: 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 general que impactan la gobernanza transversal de la organización y su conglomerado. Así mismo, revisa y monitorea temas de prioridad estratégica relacionados con cliente, talento humano, tecnología, transformación digital, finanzas corporativas, comunicaciones, marca y reputación.

Juntas Asesoras: analizan el entorno y hacen seguimiento a la estrategia, resultados de gestión, impacto social e inversiones de cada unidad de servicio, para garantizar el cumplimiento de la propuesta de valor al cliente.

Frente a la evaluación del desempeño de los órganos de gobierno, el Consejo Directivo se reúne mensualmente para recibir información relevante por parte del equipo directivo, hacer seguimiento y revisar temas estratégicos. Trimestralmente la Alta Dirección rinde informe de gestión ante el Consejo y anualmente, en la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo y el Director General de Compensar, rinden cuentas a su máximo órgano de dirección. Además, los estados financieros y el Informe de Gestión y Sostenibilidad se publican previamente en la página web. En dicha Asamblea, la Revisoría Fiscal también presenta su informe detallado.

El Consejo Directivo evalúa su desempeño y el de cada uno de sus comités, sin embargo, no da cobertura a todos los temas que exige GRI. La autoevaluación que hace el Consejo Directivo recae sobre su propio funcionamiento.

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales; y comunicación de preocupaciones críticas:

GRI 102-29; GRI 102-30

La identificación y gestión de asuntos económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades son presentados por la Alta Dirección al Consejo Directivo, quien hace el correspondiente seguimiento. Así mismo, el Director presenta a la Asamblea General, los asuntos más relevantes de Compensar mediante su informe de gestión.

El Consejo Directivo y el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento son la máxima instancia delegada por la Asamblea General para hacer aprobación, seguimiento y monitoreo a la gestión de riesgos integrales de Compensar y a las responsabilidades establecidas en esta materia.

Dichas responsabilidades se encuentran consignadas en la Política del Sistema de Administración de Riesgos de Compensar y son gestionadas por el proceso de Riesgo Corporativo[3], quien presenta ante el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento, para su aprobación, análisis y determinaciones pertinentes, los resultados de las actividades de planeación y ejecución de las auditorías internas y los informes de las auditorías externas realizadas por entes de control y organismos de certificación. De este modo, se asegura el conocimiento de dicho desempeño y se ejerce control independiente por parte de esta instancia de gobierno para tomar las acciones y decisiones correspondientes.

[3] Ver sesión de riesgo Corporativo en este mismo informe, pág 73

Conflictos de interés

GRI 102-25

Los conflictos de interés en Compensar se gestionan y controlan conforme a lo señalado por el Código de Ética y Conducta.

En caso de que cualquier persona se encuentre involucrada en un posible conflicto de interés, deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- Apartarse del trámite o conocimiento del asunto específico.
- Abstenerse de intervenir o influir por sí mismo o por interpuesta persona en la regulación, gestión, control o decisión sobre el asunto respectivo, para evitar favorecimiento indebido y restarle transparencia al ejercicio del cargo.
- La instancia a la cual le corresponda conocer del conflicto de interés analizará la situación y separará del asunto a quien se encuentre incurso en dicho conflicto y si es del caso, designará a quien lo reemplace para que conozca del asunto específico.
- Si se trata de una persona natural o jurídica que busque una relación con Compensar o con personas jurídicas de las que la organización hace parte, deberá manifestar por escrito la existencia o no de conflictos de interés, claridad que será consignada en el documento correspondiente.

Así mismo, los grupos de interés deberán consultar con el Comité de Ética aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés.

Ética y transparencia

ODS 16

Para gestionar adecuadamente los riesgos relacionados con comportamientos alejados de nuestros pilares de transparencia organizacional, durante el 2020 fortalecimos nuestro programa de ética y cumplimiento, incorporando diferentes actividades y elementos que funcionan de manera articulada y nos ayudan a prevenir, detectar y responder adecuadamente ante dichos riesgos.

Programa de Ética y Cumplimiento

Adicionalmente, el Consejo Directivo creó hace varios años el Comité de Ética con miembros de la Alta Gerencia, integrado por:

- Director General
- Director de la Unidad de Servicios de Salud
- Directora de la Unidad del Centro de Servicios Compartidos
- Gerente de Servicios Jurídicos
- Auditor Interno
- Gerentes de Talento Humano (Caja y Consorcio Salud)
- Gerente de Riesgo y Cumplimiento

Sus principales funciones son:

- Coordinar, dirigir y evaluar el entorno relacionado con los valores morales y mediar en los conflictos éticos.
- Construir, coordinar, y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de la conducta ética al interior de Compensar.
- Apoyar al Consejo Directivo en sus funciones de resolución de conflictos de interés.
- Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de Compensar.
- Crear y apoyar las actividades para la actualización de los códigos de Buen Gobierno y Ética y Conducta, cuando así se requiera.

Valores, principios, estándares y normas de conducta

GRI 102-16

Los principios y valores son los cimientos de la estrategia y filosofía corporativa (propósito superior y objetivo retador) y los lineamientos habilitadores que direccionan nuestro actuar. Por ello, ponerlos en práctica contribuye de manera directa al cumplimiento de la estrategia corporativa.

El marco de actuación de Compensar se basa en los siguientes principios, valores y comportamientos:

Principios éticos básicos

- **Transparencia:** cuando se es veraz, auténtico, íntegro y honesto, se es transparente y se genera credibilidad. Es así como en Compensar, buscamos establecer y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y con la ciudadanía en general, convencidos de que la transparencia es un antídoto contra la corrupción. Saber lo que tenemos que hacer y hacerlo bien, comunicar con claridad, precisión y sin ambigüedades, y rendir cuentas suministrando información veraz, comprensible, completa y oportuna, teniendo en cuenta el debido tratamiento de aquella de carácter confidencial y privilegiada, conforme al ordenamiento legal.

- **Solidaridad:** como miembros de la sociedad y constructores de tejido social, propendemos por el beneficio colectivo, de manera que se privilegie la inclusión de los menos favorecidos y sintamos como propias las necesidades de nuestro público objetivo, y trabajemos en función de ellos.

- **Respeto:** profesamos respeto por la dignidad humana, por el entorno y la naturaleza. Aceptamos, comprendemos y toleramos las particularidades de cada persona, la diversidad de ideas, opiniones e intereses.

Valores corporativos

- **Servicio:** nos desempeñamos con agilidad y calidad, asegurándonos de satisfacer las necesidades y expectativas de manera integral de los grupos de interés y la sociedad en general. Adoptamos una actitud espontánea y permanente de colaboración hacia los demás.
- **Productividad:** buscamos una productividad sostenible, por ello, utilizamos los recursos disponibles de manera eficiente, ofreciendo soluciones que agreguen valor al usuario final.
- **Compromiso:** estamos comprometidos con nuestro propósito superior y trabajamos día a día para contribuir al logro de los objetivos de nuestra organización, implementando y apoyando las decisiones establecidas, superando colectivamente los retos que se presentan, aprovechando las oportunidades y desarrollando nuestras acciones con entusiasmo para alcanzar los resultados esperados.

Atributos y comportamientos culturales:

Adicionalmente contamos con cinco atributos que direccionan nuestra cultura organizacional:

ADN Compensar

Nuestra esencia, nuestro diferenciador

- Cumplo con los compromisos y acuerdos que establezco, actuando en **coherencia** con lo que digo y pienso.
- Reconozco con **transparencia** mis equivocaciones e incumplimientos haciendo los cambios necesarios.
- Entablo relaciones de armonía sin favoritismos, promoviendo **cercanía y confianza**.
- Realizo mi trabajo favoreciendo el **bienestar integral** e impacto en los clientes y la **comunidad**.

Pasión por el logro

Alcanzar resultados con calidad, nuestro norte

- Entrego mi trabajo bajo los acuerdos definidos haciéndome **responsable** de los resultados.
- **Soluciono oportunamente** situaciones problemáticas manteniendo foco en mis objetivos y los de la organización.
- Actúo **preventivamente** ante los posibles contratiempos de mi trabajo garantizando su control y el cumplimiento de mis objetivos, sin afectar a otros.
- Reviso constantemente los resultados de mi trabajo para tenerlos claros, **contribuyendo** al equipo y a la organización.

Experiencia Compensar

El cliente, nuestro mayor valor

- Trato con **cercanía** a nuestros clientes (saludo, soy amable y humano), asegurando **experiencias excepcionales**.
- Pido información a mis clientes, asegurándome de **conocer** con claridad sus necesidades para solucionarlas.
- **Soluciono oportunamente** las necesidades de mis clientes afianzando relaciones de lealtad y confianza.
- Pido y recibo **retroalimentación** de mis clientes sobre la solución entregada y su satisfacción, promoviendo mejora continua.

Agilidad organizacional

Oportunidad y simpleza, nuestro desafío digital

- **Construyo con otras personas** y equipos soluciones, **anticipándome** para responder a nuestros clientes y a la organización.
- **Priorizo** mis tareas y trabajo, enfocándome en lograr mayor oportunidad y **competitividad**.
- Realizo **cambios** en los procesos de los que hago parte, haciéndolos más fáciles y simples.
- Uso las **herramientas digitales** mejorando continuamente mis resultados y los de la organización.

Innovación

Renovarnos y evolucionar, **nuestro propósito**

- Uso el error como **oportunidad de aprendizaje** proponiendo nuevas y mejores alternativas.
- Realizo acciones que me permitan **adquirir y compartir** nuevos conocimientos, prácticas y resultados innovando en mi trabajo.
- **Cuestiono constructivamente** las formas convencionales de hacer el trabajo para proponer alternativas nuevas y mejores.
- Construyo alternativas nuevas a partir de **ideas diversas** que enriquezcan e innoven nuestro que hacer.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

GRI 102-17

Nuestro sistema de recepción de denuncias, disponible por línea telefónica, plataforma web y correo electrónico, es un mecanismo de control efectivo para conocer hechos irregulares que vayan en contravía de nuestro Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno y Política Anticorrupción. Este canal es atendido por un tercero especializado para centralizar la información y garantizar la confidencialidad, anonimato y no retaliación frente a denuncias de buena fe.

Durante el 2020 fortalecimos dicho sistema con las siguientes acciones:

- Activación de la línea telefónica y del formulario en la plataforma web
- Creación del buzón externo de denuncias éticas
- Divulgación de los diversos canales disponibles
- Diseño de reportes y métricas

Por su parte, en relación con las asesorías o inquietudes sobre conductas éticas, mantenemos el conducto regular establecido al interior de Compensar:

- Líder del proceso del colaborador
- Directores
- Comité de Ética

La consulta o comunicación de información debe ser inmediata ante el Comité de Ética, cuando el hecho:

- Afecte la reputación de Compensar.
- Se trate de un fraude que pueda reflejarse en la integridad de los libros financieros, registros institucionales de diferente naturaleza o cuentas.
- Pueda redundar en una significativa pérdida o sanción para Compensar.
- Ponga en peligro la vida, salud o seguridad de las personas.

Anticorrupción y prácticas de competencia

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 205- 3, 206-1
ODS 16

Movilizamos la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la organización y con otras entidades.

Como una organización comprometida con la construcción de un mejor país, en Compensar buscamos fomentar relaciones de confianza en donde el comportamiento ético y transparente sea un elemento vital para el actuar cotidiano. Por ello, como se manifiesta dentro de nuestros principios y valores corporativos estamos comprometidos en la lucha contra la corrupción y la competencia desleal en todas sus formas.

Nuestros lineamientos generales para prevenir la materialización de situaciones asociadas a riesgos de fraude, corrupción y soborno en las relaciones con los grupos de interés y la sociedad en general, para garantizar la administración y el buen uso de los recursos, se encuentran enmarcados dentro de nuestra Política Anticorrupción, la cual fue actualizada en junio del 2020 y debidamente aprobada por el Consejo Directivo.

Como parte de las acciones desarrolladas en dicho sentido, evaluamos los riesgos asociados y establecemos los controles pertinentes. Además, promovemos entre nuestros grupos de interés los comportamientos éticos esperados, anunciando la determinación inquebrantable de cumplirlos en el desarrollo ordinario de las diversas actividades que nos relacionan. Así mismo, movilizamos la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la organización y con otras entidades.

Como resultado de esta gestión, durante el periodo reportado no se presentaron actos de corrupción en Compensar y fuimos seleccionados por UNODC Colombia, Pacto Global Red Colombia y Alliance for Integrity como un caso de buenas prácticas empresariales en la gestión anticorrupción a nivel global[4]. Adicionalmente, participamos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de la Procuraduría General de la República obteniendo un puntaje de 89 /100, incrementando nuestro puntaje en 25 puntos respecto al año anterior.

[4] Esta publicación puede consultarse en https://www.pactoglobal-colombia.org/booklibrary/55_lucha-contra-la-corrupcion/171_publicacion-de-buenas-practicas-en-anticorrupcion-en-colombia.html

Por otra parte, estamos sujetos a la inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y damos cumplimiento al régimen de lealtad en la competencia, establecido en la Ley 789 de 2002 y a las disposiciones para prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, tal como se define en nuestro Código de Conducta y Buen Gobierno, en coherencia con lo establecido en la Circular 023 de 2003.

Durante el periodo reportado no se presentaron sanciones administrativas. Sin embargo, actualmente cursa una investigación en etapa probatoria ante la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Riesgos de corrupción

GRI 205-1

Como parte del proceso de Gestión Integral de Riesgos, Compensar ha desarrollado una metodología para la identificación y valoración cualitativa y cuantitativa de riesgos. Este análisis integral contempla las mejores prácticas nacionales e internacionales, incluyendo la ISO 31000, las cuales sensibilizan sobre la importancia del cumplimiento de la normatividad en la forma de hacer negocios y en las relaciones que puedan surgir de la misma, promoviendo la integridad, la ética, la transparencia y el compromiso contra la corrupción.

Durante el 2020 se realizó el análisis, identificación, calificación y valoración de riesgos de fraude, corrupción y soborno. El número de procesos analizados, el total de riesgos identificados, su porcentaje dentro del total de la Organización y sus principales tipologías, se detallan a continuación:

Unidad	2019	2020
Número de procesos evaluados	52	55
Porcentaje	94.5%	100%
Riesgos identificados	107	105

Principales tipologías de riesgo:

- Ejecución de actividades no autorizadas
- Suplantación de personas o empresas
- Hurto, robo o atraco
- Favorecimiento de proveedores o terceros
- Falsificación de documentos
- Malversación de activos
- Corrupción o soborno
- Extorsión o estafas

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción:

GRI 205-2

La Política Anticorrupción aprobada por el Consejo Directivo y la Alta Dirección es de conocimiento público por parte de nuestros colaboradores y demás grupos de interés, quienes deben cumplir los lineamientos allí establecidos. El documento actualizado de dicha política se encuentra disponible en nuestra página web.

Así mismo, continuamos participando activamente en iniciativas externas relacionadas con este tema, compartiendo elementos de nuestra gestión anticorrupción, actualizándonos y aprendiendo prácticas exitosas de otras organizaciones[5].

Por otra parte, durante el 2020 los colaboradores de diferentes procesos realizaron actividades formativas para conocer o profundizar temas relacionados con la gestión anticorrupción, así:

- 6.439[6] participantes en el curso de Riesgo Corporativo
- 4.239 participantes en el curso Sistema de Administración de Riesgos sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Adicionalmente, como parte de nuestra debida diligencia, contamos con un documento denominado “Relacionamiento para Proveedores”, en el cual se establece la transparencia, como principio clave para combatir la anticorrupción promoviendo prácticas empresariales que fomenten entornos de negocio éticos a través de toda nuestra cadena de valor.

Todos los contratos con proveedores incorporan una cláusula que establece disposiciones relacionadas con confidencialidad de la información, prevención de lavado de activos y transparencia en la contratación; prácticas que fortalecen las medidas contra el fraude, la corrupción y el soborno.

Finalmente, cabe destacar que durante el periodo reportado no se presentaron casos de corrupción.

[5] Ver participación en iniciativas externas en el capítulo de nuestra organización en este mismo informe

[6] Esta cifra representa un incremento del 114% con respecto a las 3000 formaciones desarrolladas en el 2019 sobre esta temática

Gestión integral de riesgos

GRI 102-15 y 102-29

A través de nuestra gestión integral de riesgos identificamos, analizamos, evaluamos, tratamos y controlamos todos los riesgos que puedan impactar el alcance de los objetivos organizacionales de Compensar. Para tal fin, se definen e implementan lineamientos, políticas, procedimientos y metodologías transversales a toda la organización, enmarcados en el cumplimiento normativo y en la adopción voluntaria de buenas prácticas como las contenidas en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 – 2018, respondiendo a las siguientes tipologías:

Durante el 2020, la gestión realizada estuvo enmarcada en la situación de emergencia sanitaria, económica y social presentada a nivel global como resultado del Covid- 19 y los impactos que esto generó en cada una de nuestras Unidades de Servicio y grupos de interés.

A continuación, se detalla la gestión de riesgos para los principales subsistemas administrados durante el 2020[7]:

Riesgo estratégico:

- Análisis del contexto externo e interno: cambios e impactos socioeconómicos, culturales y de mercado, riesgo emergente generado por la pandemia; cambios normativos; cambios en los modelos de operación y nuevas ofertas de servicio.
- Redefinición estratégica: reorientación de la planeación estratégica y ajuste de objetivos estratégicos e indicadores de gestión.
- Actualización de riesgos estratégicos: ajuste de riesgos y causas según información analizada, inclusión de nuevos riesgos (por ejemplo: delitos informáticos), calibración de probabilidad e impacto de riesgos y actualización del mapa de riesgos estratégicos.

[7] La gestión relacionada con los riesgos ambientales se desarrolla en el Capítulo Nuestra Gestión Ambiental en este mismo reporte. Por su parte, la gestión relacionada con los riesgos de SST se desarrolla en el capítulo de Nuestra Gente

Riesgo de cumplimiento

- Fortalecimiento del programa de ética y cumplimiento y de sus canales de denuncia[8]

Riesgo operativo

- Actualización de 69 matrices de riesgo, a partir de las cuales se definieron 221 planes de tratamiento enfocados en la generación de medidas de control que permitan reducir su exposición a los niveles tolerables establecidos por Compensar.
- Se evidencia una evolución favorable en el perfil de riesgos de la organización en los últimos dos años. Frente al 2019, se observa una disminución del 59% de riesgos críticos y del 15% de riesgos altos:

[8] Puede conocer más detalles en el capítulo de Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia en este mismo reporte, pág 53

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo[9]

- Actualización del panorama de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y definición de planes de tratamiento para los riesgos con nivel de exposición alto.
- Fortalecimiento de los controles establecidos para el conocimiento de clientes, proveedores, terceros y colaboradores:

  - **Formulario de conocimiento:** implementado en Convenios y Alianzas, Proyectos de Vivienda e Infraestructura.
  - **Segmentación de proveedores:** tres nuevos segmentos para proveedores de salud.
  - **Segmentación crédito social:** segmentación de deudores y empresas, identificación de alertas multivariadas.
  - **Cruce periódico en listas y sistemas de información:** definición de cronograma para cruce de listas de terceros y cruce anual de colaboradores activos de Caja y Salud. Las alertas se revisaron con los procesos correspondientes y los abogados laboralistas para definir acciones a seguir.

Partes Interesadas	Consultas	Alertas
Colaboradores	13.528	10[8]
Clientes	1.237.930	12.700
Proveedores y Aliados	6.595	301
Total	**1.258.053**	**13.011**

[8] Proporción de alertas / Total de Consultas = 1.03%

[9] Las acciones desarrolladas sobre este tipo de riesgos se basan en cumplimiento normativo de la circular 0009 de la Superintendencia de Salud, adopción de buenas prácticas de La Superintendencia Financiera y lineamientos internos

Riesgo de crédito de contraparte:

El seguimiento al grado de concentración del riesgo crediticio en el portafolio de inversiones se realiza bajo diferentes dimensiones: por entidad, por calificación de riesgo, por emisión de deuda, por grupo económico, por sector y por tipo de inversión, obteniendo los siguientes resultados en 2020:

- En términos de concentración máxima por grupo económico no se excedió el máximo permitido del 30%.
- En cuanto a emisión de instrumentos de deuda adquiridos, no se excedió el límite del 10% permitido por política.
- El portafolio de inversiones alcanzó un 6.2% en inversiones no tradicionales, representadas en subyacentes inmobiliarios, crediticios y notas estructuradas. El máximo definido por política es el 10% del valor del portafolio.

Riesgo de mercado:

El VaR (Valor en Riesgo) del portafolio de inversiones, registró un promedio mensual del 3.4%, ubicándose por debajo del límite del 5% definido por política. Por otro lado, se realizaron actividades adicionales de monitoreo de riesgo de los instrumentos financieros, tales como:

- Informes relevantes al Comité de Inversiones sobre:
  - Reacciones de los mercados financieros
  - COVID-19 y la volatilidad de los mercados en la industria bancaria
  - Impactos y reacciones de los fondos frente al COVID-19
  - Niveles de disponible en fondos de inversión colectiva
  - Impacto de la crisis y expectativas en el sector inmobiliario
  - Calidad y cobertura de la cartera de créditos de los bancos
- Seguimiento y monitoreo al comportamiento y tendencia de los emisores, de acuerdo con los resultados de los principales indicadores de los bancos.
- Análisis de la negociación y compra de inversiones y validación a la custodia y a la entrada y salida de títulos, en los depósitos de valores y las administradoras de fondos.

Se realizaron actividades adicionales de monitoreo de riesgo de los instrumentos financieros

Riesgo de liquidez

Periódicamente se valida el cumplimiento de los límites definidos por política corporativa y la normatividad vigente. Así mismo, se realiza monitoreo mensual de la situación de liquidez proyectada, dando relevancia al análisis de las variaciones significativas, al comportamiento histórico de los flujos, y a los saldos disponibles en bancos. Lo anterior, en un escenario de situación anormal de volatilidad derivada de la pandemia por Covid19, y de los análisis de la situación de liquidez estimada.

En consecuencia, el riesgo de liquidez estuvo controlado dentro de los niveles establecidos en Compensar, a pesar de las circuntancias atípicas del 2020, manteniendo el cumplimiento de las obligaciones y de las nuevas estrategias de las Unidades de Servicio.

Riesgos en Salud

En respuesta a la declaración de la emergencia sanitaria por Covid-19 en Colombia, se construyó un plan de intervención con foco en los siguientes temas: 1. Ampliación de capacidades hospitalarias adicionales 2. Salud y bienestar para los equipos de trabajo. 3. Acompañamiento y comunicación a las familiares de los enfermos. 4. Eficiencia en la compra, disposición de insumos y medicamentos. 5. Difusión de información de consensos clínicos. 6. Gestión de cadáveres en situación de pandemia.

Para dar cumplimiento a dicho plan se adelantaron diversas estrategias, entre ellas: adecuación de la infraestructura para atender las necesidades de la contingencia[10], participación en el convenio tripartito de Atención Médica Domiciliaria – AMED y en el convenio "Unidos para seguir cuidándote", con el fin de garantizar la atención a personas con enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes; la implementación del servicio de teleorientación o teleconsulta; el diseño de rutas de identificación, clasificación e intervención de alto y bajo riesgo de complicación, empleando un componente de analítica predictiva; y el fortalecimiento de acciones de rastreo alineadas con la estrategia PRASS (Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible), entre otras.

A corte de diciembre de 2020 registramos un total de 117.958 casos positivos para SARS COV2 en la población afiliada, 103.643 de ellos en Bogotá y 14.315 en otros departamentos. Cabe mencionar que 115.540 pacientes lograron recuperarse e infortunadamente se presentaron 1.894 defunciones relacionadas con el virus.

De otro lado, en materia de priorización de riesgos, en el 2020 se dio continuidad a esta gestión mediante las cohortes de salud. En concordancia con ello se realizó un ejercicio de priorización de las 268 categorías diagnósticas, ubicando 19, distribuidas en diversas cohortes, en las cuales se vienen desarrollando estrategias de intervención para mitigar el riesgo. En orden de prioridad de intervención se identificaron otras 36 categorías diagnósticas para recibir el mismo tratamiento.

[10] Los detalles de la adecuación de la infraestructura en respuesta a las necesidades de la pandemia se pueden ver en el capítulo "Nuestros procesos transversales" - Proyectos de Infraestructura.

Riesgo HACCP

Se realizó la actualización de los siguientes análisis de peligros:

- **Materias primas**: Se incluyeron nuevas categorías en el análisis, se calificaron los riesgos y se fortalecieron los controles.

- **Etapas del proceso:** Se incluyeron nuevos productos del portafolio (línea de ensambles), se recalificaron riesgos por cada una de las etapas del proceso, se revisaron y fortalecieron controles en pro de continuar la cultura de inocuidad y garantizar la seguridad de los productos.

Por otra parte, el centro de procesamiento de alimentos recibió auditoría al sistema HACCP por parte del INVIMA, donde se otorgó la renovación del certificado, demostrando la madurez del sistema y el control sobre los peligros físicos, químicos y biológicos en los alimentos producidos.

Gestión seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales

La gestión de este riesgo permitió proteger los activos de información, preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos y asegurar la continuidad del negocio, elementos clave para afrontar la situación coyuntural generada por el Covid 19 y el trabajo remoto adoptado en consecuencia.

En tal sentido, se desarrollaron entre otras, las siguientes actividades:

Atención de 284 requerimientos de **cambios de data** en aplicaciones

Análisis de 92.512 correos de cuarentena

Atención de 1.681 solicitudes de escaneos de vulnerabilidades

Atención de 2.457 requerimientos y conceptos de **Seguridad de la Información**

Atención de 1.964 requerimientos de seguridad que llegan a través de la **Mesa de Servicio**

Revisión y actualización de los documentos de **Seguridad de la Información** a nivel de procedimientos, estándares, política, manuales, formatos y listas de chequeo, donde se incluyen aspectos de ciberseguridad y protección de datos personales

Atención de 1.576 eventos de **seguridad de la información** relacionados a spam, fuga de información, virus, error humano, explotación de vulnerabilidades y phishing.

Atención de 54 incidentes relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad y atención de **31 incidentes** de seguridad relacionados con protección de datos personales.

Capacitación y cultura de riesgo

- Dando continuidad al fortalecimiento permanente de la cultura de riesgo, 342 colaboradores participaron en espacios de sensibilización sobre riesgo operativo, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y reporte de eventos de riesgo. De igual manera, los cursos virtuales que se encuentran disponibles en la plataforma de nuestra Universidad Corporativa sobre diversos temas de riesgo, tuvieron una importante participación, así:

Curso	No. Colaboradores
Introducción a la **gestión de riesgos**	6.439
Sistema de **riesgo de lavado** de activos y financiación del terrorismo	4.239
Protección de datos personales	4.641
Seguridad de la **información**	5.913

- Por otra parte, dentro de nuestro Ciclo de Conversatorios Empresariales Colabora, dirigidos al público en general (con foco en empresas afiliadas y proveedores), incluimos la temática “Gestión Estratégica del Riesgo: abrazando la incertidumbre”, espacio que tuvo la participación de 400 asistentes en vivo y cerca de 350 reproducciones posteriores.

- Así mismo, la gerencia de riesgos de Compensar, participó como ponente en el Foro “Gestión integral de riesgo y la relacion con la atención al ciudadano” realizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar. En dicho foro, que contó con la participación de 230 personas del gremio, se compartió la experiencia de la gestión de riesgos en Compensar y sus principales resultados.

Sistema de Control Interno

ODS 16

Cumpliendo con los lineamientos del sistema de gestión y enmarcados en la administración integral del riesgo, estructuramos mecanismos de control suficientes para proporcionar las condiciones internas adecuadas en función de nuestros objetivos estratégicos.

Es así como durante el 2020 afianzamos mucho más nuestro Sistema de Control Interno, mediante el 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 por procesos, que a partir del monitoreo y la medición permanente ha generado una dinámica de mejoramiento sistemático organizacional. En tal sentido, los principales resultados obtenidos fueron:

- Establecimos e implementamos el modelo de co-sourcing con Price Waterhouse Coopers, logrando sinergia operacional con los equipos de Auditoría de Control Interno y de Gestión.
- Implementamos el marco de la metodología ágil Scrum para la auditoría de control interno, logrando una comunicación más efectiva entre los integrantes del equipo auditor y los auditados, así como la integración de la gestión de riesgos en dichos espacios.
- Superamos las metas de los indicadores del Cuadro de Mando Integral y operativos, establecidos para la función de auditoría.
- Desarrollamos el plan de auditorías internas para monitorear la debida diligencia en cuanto a los estándares y buenas prácticas organizacionales.
- Adoptamos mejores prácticas de auditoría remota de la comunidad internacional para asegurar la ejecución del programa de auditoría, monitorear el desempeño y el cumplimiento de requisitos y compromisos, logrando desarrollar el 85% de nuestras auditorías de manera remota, apoyados en herramientas tecnológicas.
- Realizamos un análisis de riesgos para la actualización del plan anual de auditoría de control interno, focalizando las revisiones en procesos con mayor exposición a riesgos generados por las medidas de confinamiento.

El sistema de gestión implementado debe evolucionar de forma permanente para brindar a Compensar la eficacia y eficiencia exigidas por el mercado actual.

Los resultados de las auditorías externas nos permitieron corroborar la adecuada gestión y el cumplimiento de nuestro propósito frente a las necesidades y expectativas de Compensar y su conglomerado, concluyendo un ciclo más de auditorías internas que le permitió a la organización cumplir a cabalidad sus compromisos con las autoridades competentes y organismos de certificación.

Dentro del proceso de mejora continua, evidenciamos la necesidad de reforzar acciones de gestión que permitan aprovechar más las oportunidades, capitalizando de mejor forma los esfuerzos y avances logrados en la gestión de riesgos. Así mismo, es indispensable dar continuidad a las iniciativas de innovación metodológica, agilidad y resolución de problemas para cerrar las brechas relacionadas con la falta de oportunidad y asertividad de los planes de acción.

Finalmente, el sistema de gestión implementado debe evolucionar de forma permanente para brindar a Compensar la eficacia y eficiencia exigidas por el mercado actual, apoyados en elementos fundamentales como la transformación digital y la innovación.

4. Nuestra Gente

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Cuando sabemos que lo más valioso de las organizaciones son las personas y su capacidad colectiva para sobreponerse ante la adversidad...

el bienestar es imparable.

En medio del retador panorama del 2020, pudimos confirmar aspectos esenciales, entre ellos, que lo más valioso de las organizaciones somos las personas y la capacidad colectiva que tenemos para sobreponernos ante la adversidad. Y es que, sin importar el rol, la profesión o el cargo, quienes trabajan en Compensar conforman una fuerza colectiva imparable que desde hace 42 años se levanta cada mañana para servir a los demás.

Nos apalancamos en una cultura de transformación orientada a enfrentar los desafíos del futuro.

En coherencia con esta visión, que pone a las personas en el centro de todo, la gestión de nuestro talento humano es estratégica y se considera factor clave de éxito, por lo que mediante un proceso de mejora continua, en respuesta a las dinámicas laborales que emergen de los cambios económicos, sociales, tecnológicos y culturales, gestionamos el desarrollo integral de los colaboradores a lo largo de su ciclo en la Organización y propendemos por la generación de espacios saludables y seguros, cumpliendo con las necesidades de los ciclos y procesos, con los lineamientos del sistema de gestión, la administración integral del riesgo y nuestro modelo de conciliación laboral, que nos certifica como una Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

En línea con ello, nuestros objetivos estratégicos son:

- Generar valor a la estrategia corporativa, siendo Talento Humano un jugador clave para el cumplimiento de las metas de los ciclos y procesos de la Organización.
- Potencializar el Liderazgo C a través de la formación de líderes apasionados que transforman, evolucionan, empoderan a los equipos y entienden su quehacer de forma integral, de cara al logro de los objetivos.
- Apalancar una cultura de transformación orientada a enfrentar los desafíos del futuro.

Como parte de nuestro accionar, aseguramos procesos de selección respetuosos, diligentes e incluyentes, propendemos por el desarrollo de los colaboradores y sus familias, así como por el mejoramiento de su calidad de vida en diversas dimensiones, además de gestionar entornos laborales saludables.

En el 2020, en concordancia en la coyuntura impuesta por la pandemia, orientamos nuestros esfuerzos principalmente en:

- Habilitación de capacidades tecnológicas y logísticas para que los colaboradores pudieran trabajar desde casa, garantizando la continuidad de las operaciones, con procesos virtuales de acompañamiento continuo. Además, aceleración del modelo formal de teletrabajo, concentrando los esfuerzos en el análisis de sus condiciones locativas, físicas y emocionales, cerrando el año con 1.855 personas activas en este modelo.

- Desarrollo de diferentes acciones orientadas a reducir la exposición y contagio del virus, entre ellas, implementación de los protocolos de bioseguridad correspondientes, entrega de los elementos de protección personal individual (EPP) de acuerdo con el perfil y la especificidad de las actividades, y estrategias orientadas a fortalecer la cultura del autocuidado y la prevención.

- Fortalecimiento de la estrategia virtual de formación, generando a través de nuestra Universidad Corporativa experiencias de aprendizajes alineadas con las nuevas habilidades requeridas para afrontar los desafíos que trajo consigo la pandemia, además, ampliando la oferta en temas de desarrollo personal y familiar. Sumado a ello, en articulación con diversas áreas, logramos extender los beneficios a otros grupos de interés, mediante tres nuevos campus virtuales (proveedores, bienestar y Desarrollo Empresarial Integral -DEI), con impacto a las familias de los colaboradores, la cadena de valor, y empresas y trabajadores afiliados.

- Integración de todos los programas de acompañamiento al colaborador y su familia en una estrategia que denominamos “Plan de Cercanía”, con el fin de brindarles una oferta de bienestar 360° orientada a desarrollar las capacidades necesarias para afrontar los desafíos derivados de la contingencia, atendiendo las dimensiones física, emocional, familiar y financiera, lo que implicó el diseño, mantenimiento, fortalecimiento y adaptamos a la modalidad virtual de algunas de las acciones que veníamos desarrollando de tiempo atrás.

Los resultados de nuestra gestión los evidenciamos a través de los indicadores de rotación, reputación, cubrimiento interno de vacantes, encargos, ambiente laboral, atracción de talento y auditorías al Modelo EFR, los cuales se presentan a lo largo de este capítulo.

Así es nuestra gente

GRI 102-8, 405- 2, 406-1

Estamos comprometidos con la generación de empleo sin distinción de nacionalidad, edad, cultura, credo, raza, orientación sexual o género, para lo cual contamos con políticas de igualdad de oportunidades y directrices en materia de condiciones salariales, y evidencia de ello es que no se registraron casos asociados a discriminación a lo largo del año.

En promedio, nuestra planta de personal estuvo conformada mensualmente por

9.636

personas

variación **-4.3%**

Este dato corresponde al promedio anual, sin embargo, en algunos meses, como por ejemplo octubre, alcanzamos más de **10.000 colaboradores.**

Cerramos el año con 7.529 colaboradores*

variación **-6.6%**

Durante los meses de noviembre y diciembre son liquidados los contratos de colaboradores vinculados a término fijo o por obra o labor para la operación de diversos convenios que administramos, por lo que estos no se reflejan en la cifra con corte al 31 de diciembre.

Con respecto al 2019, hubo un incremento del 5.6% en la proporción de colaboradores con contrato laboral a término indefinido (2019: 82.8%), además, se presentó una disminución del 2.8% en personal con contrato de aprendizaje (2019: 4.7%) y del 1.8% de trabajadores vinculados a través de empresas de servicios temporales (2019: 2.3%), todas, disminuciones por efecto de la emergencia sanitaria.

Tipo de **contrato**

Indefinido
6.659
88.4%

Fijo
553
7.3%

Obra o labor
139
1.8%

Aprendizaje
143
1.9%

Por empresa de **servicios temporales**
35
0.5%

Nuestros colaboradores se encuentran distribuidos a lo largo del territorio nacional, con una mayor concentración en Bogotá **(91.3%)**, seguido por Girardot **(4.2%).**

Distribución geográfica:

Municipios o ciudades	Empleados Compensar	Por empresa de **servicios temporales** (trabajadores externos)*	Total
Barranquilla	29		29
Bogotá	6.847	14*	6.861
Cajicá	62		62
Chía	122		122
Duitama	3		3
Facatativá	60		60
Girardot	295	21*	316
Mosquera	2		2
Popayán	30		30
Puerto López	8		8
Soacha	3		3
Sogamoso	2		2
Tunja	1		1
Villavicencio	27		27
Zipaquirá	3		3

Para apoyar la gestión asociada a los convenios vigentes para la prestación de servicios de educación en Jardines Sociales y de alimentación en Comedores Escolares, contratamos personal bajo la modalidad término fijo o por obra o labor, lo que hace que durante los meses de noviembre y diciembre tengamos una reducción del 25.13% del colectivo en general.

Tipo de **contrato**

1.765
Fijo
mujeres **1.575**
hombres **190**

762
Obra o labor
mujeres **588**
hombres **174**

2.527
Total
mujeres **2.163**
hombres **364**

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

mujeres **5.527**

hombres **2.002**

Edad

Menores de 30: **1.868**

Entre 30 y 50: **4.830**

Mayores de 50: **831**

En Compensar no hacemos ningún tipo de discriminación por tipo de cargo, edad o género, tal y como se aprecia a continuación:

Colaboradores

mujeres	hombres
5.527	2.002
73.4%	26.6%

Directivo

mujeres	hombres
2	3
0.03%	0.04%

Ejecutivo y gerencial

mujeres	hombres
42	41
0.56%	0.54%

Capa media

mujeres	hombres
315	158
4.18%	2.10%

Profesional

mujeres	hombres
2.082	874
27.65%	11.61%

Soporte

mujeres	hombres
2.998	871
39.82%	11.57%

Aprendizaje

mujeres	hombres
88	55
1.17%	0.73%

Los niveles de cargo ejecutivo y gerencial se encuentran distribuidos así:

Mujeres **51%** con edades entre los 30 y 49 años.

Hombres **49%**

Nivel de cargo **ejecutivo y gerencial**

	mujeres	hombres
Menores de 30	0	0
Entre 30 y 50	23 (28%)	23 (28%)
Mayores de 50	19 (23%)	18 (22%)

Nuevas contrataciones y rotación

GRI 401-1

Debido a la emergencia sanitaria tuvimos un nivel de contrataciones menor que en años anteriores. Sin embargo, al mismo tiempo, para la administración de algunos convenios que ejecutamos hubo necesidad de contratar personal.

Índice de nuevas contrataciones:

20.7%

Nuevas contrataciones:

1.599

	2019	2020
Reingreso de personal	3.984	4.578
Nuevas contrataciones totales	3.260	1.559
Contrataciones totales	7.244	6.137

mujeres **1.232**

hombres **327**

Edad

Menores de 30: **734**

Entre 30 y 50: **809**

Mayores de 50: **16**

Tipo de contratación

1.359 Empleados **Compensar**

200 Por empresa de **servicios temporales** (trabajadores externos)

Distribución geográfica:

Municipios o ciudades	Total
Barranquilla	3
Bogotá	1.488
Cajicá	3
Chía	6
Duitama	1
Facatativá	4
Girardot	31
Popayán	10
Puerto López	1
Sogamoso	2
Villavicencio	10

Reingresos (convenios):

4.578

Distribución geográfica:

Municipios o ciudades	Total
Bogotá	4.555
Cajicá	3
Girardot	19
Villavicencio	1

mujeres **3.990**

hombres **588**

Edad

Menores de 30: **1.463**

Entre 30 y 50: **2.945**

Mayores de 50: **170**

Tipo de contratación

4.559
Empleados **Compensar**

19
Por empresa de **servicios temporales**
(trabajadores externos)

Índice de **rotación:**

2018 **9.71%**

2019 **13.17%**

2020 **8.41%**

Retiros **670**

Voluntario 522
(renuncias)

Involuntario 148
(pensión de vejez, pensión por invalidez, mutuo acuerdo, decisiones unilaterales)

Los cargos que presentaron **mayor número de renuncias** durante el año 2020 fueron: auxiliar de enfermería laboratorio clínico, médico general, auxiliar de servicio al cliente salud y bacteriólogo.

mujeres **475**

hombres **195**

Edad

Menores de 30: **215**

Entre 30 y 50: **384**

Mayores de 50: **71**

Distribución geográfica:

Municipios o ciudades	Total
Barranquilla	2
Bogotá	590
Cajicá	6
Chía	18
Facatativá	8
Girardot	27
Popayán	11
Puerto López	2
Villavicencio	6

Contrataciones locales y compensaciones mínimas

GRI 202-1, 202-2

Aseguramos condiciones salariales competitivas en el mercado laboral sin distinción de género o edad, siguiendo un procedimiento con etapas definidas para la determinación de la remuneración de los diferentes cargos que conforman nuestra planta de colaboradores, el cual consta de:

Dentro de este contexto, nuestro salario mínimo es igual al salario mínimo mensual legal vigente de Colombia (SMMLV), que para el 2020 se fijó en $877.803, ascendiendo a $980.657 con el subsidio de transporte.

Colaboradores con remuneración correspondiente al salario mínimo:

361

mujeres **251**

hombres **110**

Distribución geográfica:

Municipios o ciudades	Total
Bogotá	172
Girardot	189

Tipo de **contrato**

Indefinido **184**

Fijo **16**

Obra o labor **47**

Aprendizaje **97**

Por empresa de **servicios temporales** **17**

Si bien contamos con operaciones en varias regiones del país, el mayor porcentaje se concentra en Bogotá, por ello, la contratación genera y de los cargos directivos se suscribe a esta ciudad. No obstante, en los centros vacacionales o por acuerdos en convenios específicos, se contratan personas de la comunidad donde se vaya a operar, como por ejemplo es el programa de Alimentación Escolar y Jornada Escolar Complementaria.

Impactos en territorios

	2019	2020	Variación
Generación de empleo en los **territorios rurales**	17	48	-35%
Madres comunitarias en Villeta	15	15	100%
Proveedores **rurales**	4	5	-80%

Bienestar

GRI 401-2 y 401-3

En coherencia con la esencia como entidad de protección social, nuestros colaboradores viven de primera mano el impacto de una gestión empresarial fundamentada en el ser, la cual contempla diferentes estrategias orientadas a crear, mantener y enriquecer condiciones que favorecen su bienestar integral, un compromiso permanente que ha sido reconocido por diversos rankings, como Great Place To Work y Merco Talento, quienes durante varios años consecutivos nos han calificado como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

En este sentido y conscientes de que el bienestar requiere la búsqueda de un equilibrio entre los ámbitos laboral, personal y familiar, gestionamos dichos aspectos a través del modelo de la Fundación Másfamilia, que nos certifica como una empresa familiarmente responsable.

Dicho modelo contempla 43 programas en 6 líneas de acción:

Líneas de acción

Líneas de acción	Medidas de conciliación
Calidad en el empleo	18
Flexibilidad espacial y temporal	4
Desarrollo personal y profesional	10
Apoyo a la familia	7
Igualdad de oportunidades	2
Liderazgo y estilo de dirección	2

En medio de la contingencia ocasionada por la pandemia mantuvimos, intensificamos, fortalecimimos y adaptamos a la modalidad virtual algunas de las medidas o acciones del modelo, con el fin de impactar a nuestros colaboradores y a sus familias mediante una completa oferta alineada con las nuevas realidades, propendiendo así por su bienestar físico, emocional y familiar.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Contrato a término indefinido	Establecimos diferentes mecanismos con el fin de garantizar la estabilidad laboral en medio de la crisis ocasionada por la pandemia, cerrando el año con cero terminaciones de contrato de colaboradores bajo esta modalidad.
Subsidio Plan Complementario	Además del subsidio económico del 35% que otorgamos en el valor total del Plan Complementario Especial, en el 2020 habilitamos dos alternativas para contribuir a aliviar las finanzas de los colaboradores. Por un lado, la posibilidad de congelar el pago del Plan Complementario Especial hasta por 3 meses y por otro la opción de traslado temporal al nuevo Plan Vital, sin perder la antigüedad (este plan contempla algunos beneficios del Plan Complementario Especial, pero con un menor costo).
Bonificación por antigüedad	Esta medida no tuvo ningún cambio y continuamos beneficiado a los colaboradores directos vinculados con contrato a término indefinido antes del 1 de enero de 2005, con una bonificación de mera liberalidad por cada quinquenio.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Auxilio de transporte	Este beneficio, no constitutivo de salario, otorgado a los colaboradores que por las características de su cargo debían movilizarse, se transformó a auxilio de conectividad, dada la migración a teletrabajo o esquemas de trabajo remoto.
Auxilio de alimentación	El beneficio no sufrió ningún cambio y continuamos entregando el auxilio de alimentación no constitutivo de salario a colaboradores directos con jornada laboral mayor a 6 horas diarias.
Prima extralegal	A pesar de la difícil situación del 2020, seguimos beneficiado con una prima extralegal no constitutiva de salario a los colaboradores vinculados directamente, complementando así el pago de la prima legal.
Prima de vacaciones	Dimos continuidad al beneficio de la prima extralegal de vacaciones otorgada por mera liberalidad con el fin de apoyar los periodos de descanso de los colaboradores.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Remuneración flexible integral	Continuamos con este modelo, que contribuye a incrementar el ingreso neto del colaborador mediante una forma de pago que integra la remuneración correspondiente al salario con una plantilla de beneficios de connotación extrasalarial, con el fin de mejorar su calidad de vida y la de su núcleo familiar.
Acuerdos corporativos	Gestionamos alianzas corporativas con establecimientos comerciales para trasladar los beneficios y descuentos a nuestros colaboradores, haciendo foco durante el año en acuerdos de conectividad, equipos tecnológicos, seguros funerarios, productos y servicios para mascotas, además, ampliación de la red de consultorios psicológicos aliados para la atención de las familias.
Seguro de vida	Seguimos beneficiando con un seguro de vida a los colaboradores vinculados directamente mediante contrato laboral y a los beneficiarios que hayan sido escogidos por libertad del trabajador o los definidos por la Ley.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Programa Más Bienestar	Mediante una metodología virtual, acompañamos y brindamos herramientas para el retiro laboral a los colaboradores próximos a jubilarse, dentro de una visión de reconocimiento, compromiso y respeto.
Licencias no remuneradas	Seguimos otorgando permisos no remunerados, solicitados por nuestros colaboradores en situaciones particulares que no están consideradas como obligación.
Movilidad sostenible y seguridad vial	Desarrollamos jornadas de formación y sensibilización con el fin de promover el uso de medios de transporte alternativo. Asimismo, durante los primeros meses de la pandemia, apoyamos la movilidad de los colaboradores que debían desplazarse para desarrollar labores esenciales en nuestras sedes de salud, contribuyendo así a la mitigación del riesgo.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Auxilio educativo	Esta medida no tuvo ningún ajuste y seguimos otorgando auxilio educativo de mera libertad 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	Dimos continuidad a esta medida que beneficia 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, tecnólogo y universitario, previa verificación de los requisitos.
Parqueaderos	Seguimos ofreciendo el servicio de parqueadero sin costo a nuestros colaboradores de la sede Av. 68, sin embargo, el acceso a este beneficio se vio reducido debido al cierre de sedes.

Calidad en el **empleo**

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Aporte FMI	Continuamos otorgando un porcentaje adicional sobre el aporte realizado por el colaborador al FMI. Además, ampliamos los beneficios de la línea “Bienestar Financiero”. Cabe destacar que el Fondo otorgó a sus afiliados diversos alivios durante la pandemia.
Comedores para colaboradores	Adecuamos las zonas de bienestar de nuestras diferentes sedes en línea con los protocolos y medidas de bioseguridad orientados a mitigar el riesgo de contagio.

Flexibilidad espacial y temporal

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Trabajo autónomo y suplementario	Ampliamos el alcance para cargos teletrabajables, es decir, abarcando a aquellos colaboradores que, mientras se afrontaba la emergencia sanitaria y con la ayuda de herramientas tecnológicas podían seguir desarrollando sus funciones desde casa.
Trabajo móvil	Los teletrabajadores móviles, quienes por su perfil de cargo y funciones desarrollaban sus labores desde distintas locaciones, durante la emergencia sanitaria migraron al esquema 100% en casa.
Horario efectivo	Dimos la posibilidad de que los gerentes de cada uno de los procesos pudieran adecuar la jornada laboral de sus colaboradores de acuerdo con las características de cada cargo, analizando previamente el impacto en la atención al usuario.
Permisos remunerados	Seguimos otorgando permisos remunerados, solicitados por los colaboradores para realizar actividades personales fuera del contexto laboral.

Desarrollo personal y profesional

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Plan acogida	Migramos a la modalidad virtual el plan de acogida, orientado a los nuevos colaboradores, proceso que contempla Inducción y Entrenamiento.
Escuelas de formación	Fortalecimos, por medio de experiencias virtuales, las escuelas de Liderazgo y Experiencia de Cliente. Además, llevamos a cabo el lanzamiento de la Escuela de Agilidad e Innovación.
Formación técnica especializada	Los esfuerzos estuvieron orientados en procesos de formación para la adaptación a las nuevas herramientas digitales, además, en el desarrollo de habilidades necesarias para hacerle frente a los cambios y desafíos que trajo consigo la pandemia.
Educación virtual	Ampliamos la oferta del campus de la Universidad Corporativa y dispusimos rutas orientadas al desarrollo personal y familiar, entre ellas: Armoniza Tu Ser, Vive el Bienestar en Familia, Diviértete con Kids y Practica Tus Finanzas Responsables.
Get Abstract	El servicio de esta biblioteca virtual de resúmenes de libros estuvo disponible durante todo el 2020, incrementándose su uso desde el entorno familiar, producto del proceso de educación en casa.

Desarrollo personal y profesional

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Súper Goma	Trasladamos al ecosistema virtual el programa, mediante un cronograma mensual de clases en diversos horarios, para que los colaboradores y sus familias pudieran acceder a servicios deportivos y recreativos.
Planes de desarrollo por proceso	Durante el año nos enfocamos en apoyar las necesidades de los ciclos y proceso en relación con las dinámicas impuestas por la pandemia.
Reconocimiento de cumpleaños	Esta medida no fue ajustada y continuamos otorgando a los colaboradores, como reconocimiento de cumpleaños, 100 puntos adicionales para redimir en Bienestar a la Carta.
Convocatorias internas	Desarrollamos el programa “Conectando Talentos”, con el fin de garantizar la estabilidad laboral de los colaboradores que por efecto de la pandemia no podían desarrollar las funciones para las que fueron contratados, reubicándolos en otros cargos.
Programa en Familia	Ampliamos el alcance del programa por medio de esquemas virtuales, orientando las temáticas a los principales desafíos familiares derivados de la pandemia.

Apoyo a la familia

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Días especiales	En el marco del aniversario de Compensar, llevamos a cabo la tradicional ceremonia de condecoraciones por años de servicio, una experiencia virtual que reunió a más de 1.500 colaboradores. De igual forma, en diciembre, llevamos a cabo una estrategia de acercamiento con los hijos de nuestros trabajadores, a fin de reconocer su proceso de adaptación al cambio, en medio de la coyuntura, entregando alrededor de 4.000 obsequios.
Bienestar a la Carta	Consolidamos la plataforma, articulando toda la oferta de programas y beneficios dirigidos a los colaboradores. Además, integramos experiencias virtuales y opciones pensadas en aliviar las cargas económicas de las familias. Sumado a ello, ampliamos el acceso a todos los dispositivos móviles.

Apoyo a la familia

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Actividades lúdicas	Replanteamos las actividades lúdicas que se ejecutaban de manera presencial y diseñamos un proceso de integración por medio del Bienestar Challenge, que del 21 de septiembre al 30 de octubre reunió una amplia oferta de clases, cursos, contenidos, experiencias y desafíos individuales y de equipo, impactando a 4.110 colaboradores y sus familias quienes participaron en 53 actividades.
Actividades para la prevención del estrés	Fortalecimos el programa SaludableMENTE con el fin de brindar acompañamiento psicológico individual a los colaboradores y potencializar habilidades para afrontar de la mejor manera posible la contingencia.
Chocolate para tu Corazón	Ampliamos el alcance del programa de reflexión personal liderado por el asesor moral de Compensar, a sesiones grupales y cápsulas de reflexión espiritual virtuales. Sumado a ello, habilitamos un canal para acompañar el proceso de duelo familiar.

Apoyo a la familia

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Programa Creciendo Juntos	Acompañamos desde la virtualidad a las madres gestantes, brindándoles herramientas de cuidado desde el inicio de su embarazo. Asimismo, convocamos a los futuros padres para que se vincularan al programa. Debido al cierre de sedes no estuvieron habilitadas las salas de lactancia.
Programa a la Obra	Continuamos brindando a los colaboradores apoyo para el mejoramiento de las condiciones de su vivienda.

Igualdad de oportunidades

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Equidad en el respeto y la diversidad	Seguimos garantizando en nuestros procesos de selección, los principios de equidad en la diversidad de población y género.
Diversidad motora y cognitiva	Adaptamos el programa de acompañamiento mediante la iniciativa "Enlaces en casa", para continuar brindando oportunidades a personas en condición de discapacidad motora y cognitiva.

Liderazgo y estilo de dirección

Medidas de conciliación	Descripción del beneficio e impactos por la contingencia
Programa de Liderazgo C	Acompañamos a los líderes en el fortalecimiento de las habilidades y capacidades necesarias para afrontar los cambios y situaciones generadas por la pandemia.
Modelo Integral de Desarrollo	Dimos continuidad al proceso de desarrollo integral, estableciendo conexiones efectivas, acompañando a nuestros líderes en la construcción de los planes de desarrollo de sus equipos y en los procesos de retroalimentación.

Parentalidad

GRI 401-3

326 colaboradores se beneficiaron durante el año por medio de las licencias de maternidad o paternidad otorgadas en cumplimiento de la Ley, desarrollando paralelamente acciones para garantizar que al reintegrarse a sus labores encuentren las condiciones necesarias para desarrollar su vida profesional en equilibrio con su nuevo rol de padres y madres.

	2017	2018	2019	2020
Maternidad	240	281	260	277
Paternidad	47	72	70	49
Total	**287**	**353**	**330**	**326**

compensar | Bienestar imparable

Tasa de **regreso**

2020

	No. de empleados que regresan después de terminar el permiso	No. de empleados que **se acogieron al permiso**	Tasa de **regreso**
Maternidad	195	277	70.40%
Paternidad	46	49	93.88%
Total	**241**	**326**	**73.93%**

2019

	No. de empleados que regresan después de terminar el permiso	No. de empleados que **se acogieron al permiso**	Tasa de **regreso**
Maternidad	168	260	64.62%
Paternidad	66	70	94.29%
Total	**234**	**330**	**70.91%**

Tasa de **retención**

		No. de empleados que regresan después de terminar el permiso	No. de empleados que **se acogieron al permiso**	Tasa de **regreso**
2020	Maternidad	88	168	52.38%
	Paternidad	53	66	80.30%
	Total	**141**	**234**	**60.26%**
2019	Maternidad	99	164	60.37%
	Paternidad	59	72	81.94%
	Total	**158**	**238**	**60.25%**

Formación y enseñanza

GRI 404-1, 404-2, 412-2

La formación continua de nuestros trabajadores no solo impacta su crecimiento personal y profesional, sino que además redunda en el mejoramiento de la productividad, la eficiencia y la competitividad organizacional. Por ello, en Compensar trabajamos sin pausa en el fortalecimiento de sus competencias y habilidades por medio de diferentes herramientas y habilitadores, entre ellos, nuestra Universidad Corporativa, que para tal fin dispone de metodologías como: aulas virtuales, juegos para el aprendizaje, video tutoriales, aprendizaje experiencial, conferencias, conversatorios, entre muchos otros.

En coherencia con el panorama del 2020, los esfuerzos estuvieron focalizados en el fortalecimiento de la estrategia digital de formación, lo que incluyó la generación de experiencias de aprendizaje integral que acompañaron el proceso de desarrollo de nuestros colaboradores, así como soluciones diseñadas a la medida de las necesidades de los ciclos y procesos de la organización, optimizando de esta manera los recursos, ampliando el alcance y consolidando una oferta sincrónica y asincrónica con la que logramos impactar al 100% de la población, llegando a 7.529 personas, además de planta flotante y aliados estratégicos, pues durante el año y en articulación con otras áreas de la entidad, logramos extender algunos de los beneficios de la Universidad Corporativa a otros grupos de interés.

Así mismo, en el 2020 se destaca el lanzamiento de la Escuela de Agilidad e Innovación, con el objetivo de fomentar el pensamiento y el actuar ágil e innovador en los colaboradores, entregándoles herramientas sencillas y prácticas que les permitan transformar la manera tradicional de hacer las cosas para optimizar recursos, agilizar procesos y mejorar la gestión, entendiendo que la innovación cobra mucho más sentido cuando se pone al servicio de la transformación social.

Fruto de estos esfuerzos, registramos un crecimiento del 498% en horas de formación con respecto al año anterior:

Colaboradores	2019	2020	% crecimiento
Horas de formación	118.814	710.875	498,3%
Participantes	11.388	11.589	1.76%

	Asistencia	Participantes	Horas	Media
Mujeres	871.172	8.896	554.186	62
Hombres	256.278	2.693	156.689	58
Total	**1.127.450**	**11.589**	**710.875**	**61**

Nivel de cargo	Asistencia	Participación	Horas	Media
Directivo	588	5	64	13
Ejecutivo y gerencial	9.820	84	4.144	49
Capa media	73.896	646	51.250	79
Profesional	416.781	4.290	237.753	55
Soporte	626.047	6.547	417.661	64
Aprendizaje	318	17	4	0,2
Total	**1.127.450**	**11.589**	**710.875**	**61**

Nuestro plan de formación se compone de cuatro grandes ejes:

- **Plan acogida:** busca generar un primer acercamiento de los nuevos colaboradores con el contexto corporativo, favoreciendo la apropiación de los atributos culturales. Esta etapa contempla dos fases, Inducción y Entrenamiento, ambas de carácter obligatorio para el ingreso. En línea con las condiciones del 2020, todo el proceso fue adaptado con un enfoque digital experiencial.

- **Escuelas formativas:** orientadas a contribuir al cumplimiento de la estrategia organizacional y gestionar la evolución cultural, fortaleciendo principalmente los comportamientos asociados a los atributos de 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 los requerimientos de los ciclos o procesos, además, en el 2020, sobre todo para acompañar la habilitación de sedes y servicios en medio de la pandemia. En esta fase se incluyen conocimientos normativos y legales.

- **Formación integral digital:** orientada a garantizar las herramientas y recursos necesarios (rutas, cursos, programas) para el desarrollo de una experiencia formativa agradable, intuitiva y funcional, que responda a los objetivos de formación organizacionales.

Programas formativos **para colaboradores Compensar**

Plan Acogida

Escuelas Formativas

Formación Técnica Especializada

Formación Integral Digital

	Asistencia	Participación	Horas
Inducción corporativa	718	627	7.418
Entrenamiento	685	685	5.480
Encuentro de entrenadores	167	166	251
Escuela de Liderazgo	3.907	635	2.804
Escuela de Agilidad e Innovación	18.511	9.530	27.588
Escuela de Experiencia del Cliente	15.607	10.626	13.762
Desarrollo de competencias	33.534	4.588	128.520
Formación normativa (SIG)	529	492	1.588
Formación normativa (Ley)	19.694	2.541	55.814
Formación virtual	1.034.098	11.520	467.650
Get Abstract	318.784	7.414	161.014
Total	**1.446.175**	**48.793**	**871.882**

Nota: un mismo colaborador puede participar en más de una formación.

Programas formativos **Consorcio Salud**

Escuelas **Formativas**

Formación Técnica **Especializada**

Formación **Integral Digital**

	Asistencia	Participación	Horas
Escuela de Liderazgo	228	81	210
Escuela de Agilidad e Innovación	2.443	1.223	4.482
Escuela de Experiencia del Cliente	740	457	1.034
Desarrollo de competencias	3	3	22
Formación normativa (Ley)	2	2	280
Formación virtual	77.953	1.221	22.066

Programas formativos **invitados**

- **Plan** Acogida
- Escuelas **Formativas**
- Formación Técnica **Especializada**
- Formación **Integral Digital**
- Formación **Grupos de Interés**

	Asistencia	Participación	Horas
Inducción corporativa	18	17	116
Escuela de Liderazgo	27	27	26
Escuela de Agilidad e Innovación	375	229	70
Escuela de Experiencia del Cliente	48	40	12
Desarrollo de competencias	2.855	1.104	7.843
Formación normativa (Ley)	1.032	432	2.897
Formación virtual	31.479	2.392	3.216
Aulas virtuales	366.831	107.703	430.913
Programa DEI	117.619	12.119	83.410
DEI – Agencia de Empleo	42.054	14.697	42.992
Proveedores	88.965	1.074	79.282
RED	808.470	15.959	255.510

Por otra parte, dimos continuidad al programa "Más Bienestar", adaptando la metodología al ecosistema virtual, lo que nos permitió acompañar integralmente a aquellos colaboradores que están próximos a jubilarse, dotándolos de herramientas para la preparación del retiro laboral:

2019

	Población objetivo	Asistentes	% Participación
Mujeres	105	83	79%
Hombres	21	16	76%
Total	**126**	**99**	**79%**

2020

	Población objetivo	Asistentes	% Participación
Mujeres	26	19	73.08%
Hombres	12	11	91.67%
Total	**38**	**30**	**78.95%**

De otro lado, a lo largo del año llevamos a cabo diversas formaciones en temáticas asociadas con Derechos Humanos:

10.920[11] Colaboradores formados en **Derechos Humanos**

Programas **Formativos**

	Colaboradores		Consorcio		Invitados	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Actualización en asuntos migratorios	1	2	2	-	212	2
Ciberseguridad	8	2			2	-
Comité de historias clínicas	3.373	1.652	28	4	34	8
Diversidad e inclusión	7.030	4.542	6	-	16	36
Diversidad e inclusión - Salud	3.683	14.568			152	78
Evaluación adherencia de conocimiento del consentimiento informado	331	554	5	-	5	-
Generalidades sobre el autocuidado y la prevención en tiempos de Covid	3.526	3.436	1.059	6	217	-
Inteligencia emocional en tiempos desafiantes	10.865	1.106	1	-	60	118
La cultura del cuidado en la entrega de las raciones para preparar en casa	1.569	3.064				
Legislación ambiental y régimen sancionatorio	30	24				
Primeros auxilios psicológicos	3	4	2	-	212	-
Protección de datos personales (Habeas Data)	8	-				
RIAS - Rutas Integrales de Atención en Salud	5	8			28	56
Riesgo Psicosocial	1.123	2.274			1	-
Ruta de prevención de la ESCNNA	354	676				
Ruta Integral de Atención para la Promoción y el Mantenimiento de la Salud	3	300				
Ruta Integral de Atención para la Promoción y el Mantenimiento de la Salud	10	1.000	5	-	3	-
Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) IPS	3.364	1.368	1.059	6	217	-
"Somos Familia y sin embargo no estábamos preparados para estar juntos"	10.865	1.134	10.865	1.134	10.865	1.134

[11] En la tabla se relacionan las participaciones por cada formación, es posible que un mismo colaborador haya participado en más de una actividad y se contabiliza en cada una de ellas. En la parte de "colaboradores" se cuenta una única vez. Los datos no concuerdan con el promedio anual de trabajadores reportado porque en algunos meses superamos los 9.520.

Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

En relación con las evaluaciones de desempeño, presentaremos en detalle los resultados del 2019, dado que en el informe anterior no fue posible anexarlos, pues no contábamos con la trazabilidad de las evaluaciones realizadas por los diferentes procesos, quienes llevaron a cabo esta gestión de manera autónoma.

2019

Población objetivo:

7.360

Colaboradores con **gestión de desempeño:**

7.205

97.89%

mujeres **5.332**

hombres **1.873**

Directivo **2**

Ejecutivo y gerencial **46**

Capa **media** **395**

Profesional **2.969**

Soporte **3.793**

2020[12]

	Comportamientos	Objetivos	Desempeño
Población objetivo	7.552	7.552	7.552
Colaboradores con gestión de desempeño	7.004	7.085	6.764
Cobertura	92.7%	93.8%	89.6%

[12] *A la fecha de construcción de este informe no contábamos con los datos por género y categoría laboral.*

Salud y Seguridad en el Trabajo

ODS: 8
GRI103-1, 103-2 Y 103-3

Garantizar ambientes de trabajo seguros y gestionar la prevención y control de enfermedades de origen laboral, hacen parte de nuestro compromiso permanente con colaboradores, contratistas, subcontratistas, proveedores y, en general, cualquier persona que desarrolle actividades dentro de nuestras instalaciones.

Es así como en el marco de lo dispuesto en nuestra política corporativa de gestión y en cumplimiento de la normatividad legal aplicable en Colombia para este asunto, a través de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) orientamos esfuerzos de cara a:

- Identificar peligros y evaluar riesgos para establecer los controles necesarios.
- Proteger la salud y garantizar la seguridad de todas las partes interesadas, a través de la gestión de los riesgos críticos, la disminución de la tasa de accidentalidad y enfermedad laboral y el mejoramiento continuo de las condiciones de salud.
- Cumplir con la normativa nacional vigente en materia de riesgos laborales.
- Mantener y mejorar el SG-SST.

Fruto de esta gestión, en los últimos tres años hemos logrado disminuir el comportamiento de la accidentalidad en un 53%, así como mantener controlado el indicador de enfermedad laboral, con una reducción del 7.5%, y del 8.5% en ausentismo por enfermedad general.

Para asegurar la mejora continua de nuestro sistema, disponemos de varias herramientas, entre ellas resaltamos: autoevaluación resolución 312 de 2019, informe de accidentalidad, informe de enfermedad laboral, informe de ausentismo, informe de auditorías e informe de matrices de riesgos. La información de estas fuentes es analizada trimestralmente para validar el cumplimiento de los planes, programas e indicadores y, de ser necesario, plantear acciones de mejora para alcanzar los objetivos establecidos.

Activos, seguros y saludables en medio de la pandemia

El 2020 fue un año particularmente desafiante en materia de salud y seguridad en el trabajo, por cuenta de la situación generada por el Coronavirus, por lo que fue este el asunto que ocupó la mayor parte de nuestra gestión.

En este contexto, desde que inició la emergencia sanitaria en Colombia, desarrollamos diferentes acciones para reducir la exposición y contagio al virus, implementando los correspondientes protocolos de bioseguridad, realizando la entrega de los elementos de protección personal individual (EPP) de acuerdo con el perfil y la especificidad de las actividades, y, por supuesto, desarrollando estrategias orientadas a fortalecer la cultura del autocuidado y la prevención.

En línea con las disposiciones del Gobierno Nacional, construimos un "Manual de Bioseguridad" en el que se detallan los protocolos implementados para prevenir la transmisión del Covid-19, con alcance a todas nuestras operaciones y grupos de interés. El documento presenta lineamientos en diversos temas, entre ellos:

- **Medidas de bioseguridad para los colaboradores:** protocolos de bioseguridad aplicables en rutinas diarias, medidas al salir de casa, mediadas al llegar a la sede, durante la permanencia y al regreso al hogar, prevención en vehículos particulares y en transporte público, protocolo de etiqueta respiratoria, revisión de síntomas al ingreso a las instalaciones y protocolo de distanciamiento físico.
- **Medidas preventivas administrativas:** identificación de peligros y valoración de riesgos, jerarquía de controles, orientadores Covid, capacitación y entrenamiento, protocolo de trabajo remoto o a distancia.
- **Elementos de protección personal:** matriz y protocolo de uso de elementos de protección individual (protección respiratoria desechable, protector N95, guantes de latex o nitrilo, protección ocular y facial, bata clínica, gorro, entre otros).
- **Medidas locativas:** señalización y demarcación de espacios dentro de las sedes, control de uso de vistieres, cambio de ropa y medidas para el consumo de alimentos.

- **Recepción de insumos, desinfectantes y detergentes:** almacenamiento, frecuencia de limpieza y desinfección rutinaria, técnicas generales y desinfección de canecas.

- **Otros temas:** limpieza y desinfección de áreas y superficies de trabajo; protocolo de bioseguridad mantenimiento; medidas para manejo de residuos; manipulación de insumos y productos; medidas de medicina y control de la salud; prevención en vehículos de Compensar y contratistas de transporte; interacción con proveedores, clientes y personal externo; recepción y desinfección de documentos físicos; ingreso a plantas de producción y plataformas de almacenamiento; entre otros.

Sumado a ello, entre las acciones desarrolladas a lo largo del año para promover el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, se destacan:

- **ProductividApp:** aplicativo para monitorear en tiempo real el estado de salud de los colaboradores (Caja – Consorcio) y realizar seguimiento oportuno de los casos positivos y sospechosos de Covid-19. Además, en la herramienta los colaboradores y sus familias pudieron acceder a tareas de autocuidado orientadas a la prevención de riesgos. Como resultado de ello, realizamos seguimiento telefónico a 2.833 colaboradores con sintomatología, de los cuales 1.896 fueron descartados y 937 confirmados con diagnóstico Covid-19.

- **Pruebas Covid:** realizamos 3.400 pruebas rápidas y 1.352 pruebas PCR para la identificación de Covid -19 en nuestro personal.

- **Vámonos de pausa:** trasladamos al mundo virtual las tradicionales pausas activas presenciales en grupo y para ello creamos el programa "Vámonos de Pausa", un espacio en vivo con variedad de actividades para ayudar a los colaboradores a permanecer activos, disminuir la tensión y prevenir lesiones musculares. A lo largo del año tuvimos un total de 16.331 registros en actividades de este programa.

- **Movilidad:** durante los primeros meses de la pandemia habilitamos un servicio de transporte sin costo, ida y regreso, para facilitar el desplazamiento de los colaboradores desde y hasta la estación de Transmilenio más cercana a las sedes donde mantuvimos la prestación de servicios esenciales.

- **APP activamente:** a través de esta herramienta los colaboradores pudieron acceder a recomendaciones y ejercicios prácticos para estar saludables.

- **Zonas de recarga emocional:** dispusimos en algunas de nuestras sedes de salud espacios para que los colaboradores pudieran recargarse de buena energía, dotados con silla de relajación, boxeador antiestrés, puntos de hidratación, entre otros beneficios.

- **Brigada emocional:** conformamos un grupo de brigadistas emocionales en nuestras sedes de salud para acompañar y escuchar a los colaboradores que así lo requerían.

- **Línea de atención y apoyo psicosocial:** habilitamos una serie de líneas de atención y apoyo psicosocial para ayudar a los colaboradores a sobrellevar la tensión que trajo consigo la pandemia.

- **Analgesia emocional:** habilitamos espacios para que los colaboradores se pudieran relajar a través de ejercicios de yoga y mindfulness.

- **SaludableMENTE:** mediante diversas herramientas pedagógicas contribuimos a mantener la salud y el equilibrio mental de los colaboradores, impactando a más de 5.300 personas en diferentes sesiones.

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST)

GRI 403-1

Con alcance sobre todas nuestras operaciones y cubrimiento a los colaboradores independientemente de su forma de contratación o vinculación, además de contratistas, subcontratistas, proveedores y cualquier persona natural o jurídica que desarrolle actividades dentro de las instalaciones de Compensar, implementamos el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo como respuesta al Decreto 1072 de 2015 (libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6).

Los principales requerimientos normativos a los que debemos dar respuesta son:

- Código Sustantivo del Trabajo, 1951 "Regulación de Relaciones Laborales".
- Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Decreto-Ley 1295 de 1994, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Ley 1968 de 2019, por medio de la cual se prohíbe el uso de asbesto en el territorio nacional y se establecen garantías de protección a la salud de los colombianos.
- Ley 2015 de 2020, por medio de la cual se crea la Historia Clínica Electrónica Interoperable.
- Ley 2050 de 2020 de Seguridad Vial y Tránsito.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 2015.
- Resolución 2400 de 1979, por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Resolución 2013 de 1986, por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
- Resolución 1792 de 1990, por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.
- Resolución 1409 de 2012, por la cual se establece el reglamento de seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.
- Resolución 1401 de 2007, por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Resolución 2346 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas.
- Resolución 652 de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dan otras disposiciones.
- Resolución 312 de 2019, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Resolución 1050 de 2020 de bioseguridad en el manejo de alimentos.

La directora de la Unidad del Centro de Servicios Compartidos actúa como representante del SG-SST, quien a su vez dispone los recursos económicos, materiales y de talento humano necesarios para llevar a cabalidad las funciones encomendadas (equipo multidisciplinario de ingenieros, médicos, fisioterapeutas y psicólogos especialistas en SST, tecnólogos en SST, auxiliares administrativos y auxiliares de enfermería para los puestos de primeros auxilios). Igualmente contamos con el apoyo de asesores de la Administradora de Riesgos Laborales ARL Bolívar y consultores externos, para temas especializados.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

En el marco de nuestro Sistema Integral de Riesgos y alineados con los principios contenidos en la guía técnica para la identificación de peligros y valoración de los riesgos en SST[13], llevamos a cabo evaluaciones de riesgo para cada una de las tareas y las condiciones existentes en todas nuestras sedes y lugares de trabajo. Esta evaluación es el insumo principal para establecer controles o iniciativas que nos permitan ser proactivos ante aquellas situaciones en donde se pueden presentar lesiones o enfermedades de manera temprana.

[13] *Guía Técnica Colombiana GTC 45*

Complementariamente hemos dispuesto diversos canales para que nuestros colaboradores y demás grupos de interés puedan notificar cualquier situación de peligro laboral:

- Buzón de opiniones y sugerencias.
- Correo electrónico Comité Paritario de SST: COPASST2021-2022@compensar.onmicrosoft.com
- Extensiones 15813 o 13396.
- Intranet: https://form.jotformz.com/compensar_info/intranet-reporte-incidentes.
- Brigadistas de Emergencia en sede.

Adicional a ello, si después de implementar todos los procesos para salvaguardar la salud y vida de nuestros colaboradores en aquellas actividades catalogadas con un riesgo potencial de muerte o incapacidad permanente, el colaborador no demuestra condiciones físicas o mentales para desarrollarlas, estas se asignan a otra persona sin tomar ningún tipo de represalia.

En el momento en que se materializa algún incidente de trabajo desarrollamos la debida investigación bajo el procedimiento organizacional establecido, en el que: recopilamos la mayor cantidad de información del accidente, revisamos todos los actos y condiciones relevantes, analizamos los factores del trabajo y/o personales que hayan podido incidir en la situación, planteamos diversas hipótesis sobre las causas y las analizamos para comprobar los motivos reales del incidente y diligenciamos los formatos de investigación y de resumen.

Estas investigaciones nos permiten:

- Identificar y documentar las deficiencias del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como soporte para la implementación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias.
- Informar sus resultados a los trabajadores directamente relacionados con las causas o controles, para que participen activamente en el desarrollo de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Informar a la alta dirección sobre el ausentismo laboral por incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Alimentar el proceso de revisión que lleva a cabo la alta dirección de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

Algunas de las actividades desarrollas para identificar los peligros y evaluar los riesgos a los que están expuestos nuestros colaboradores, son:

- Diagnóstico de condiciones de salud a través de exámenes médicos de ingreso, periódicos y especiales, que contribuyen a la identificación de factores de riesgo, además de ser insumo para el diseño de planes de intervención.
- Valoraciones médicas ocupacionales a las cuales pueden acceder los colaboradores si presentan alguna sintomatología, ingresando al aplicativo del Centro de Servicios Compartidos.
- Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial para identificar a las personas con mayor exposición a condiciones intralaborales y extralaborales que podrían llegar a afectar su salud mental, así como sintomatología de estrés.
- Valoraciones psicosociales que permiten identificar los factores asociados a la presentación de una patología de tipo mental.
- Tamizajes de salud osteomuscular.
- Valoraciones y tamizajes de salud cardiovascular dentro del programa “Corazones Conscientes”, dirigido a los colaboradores que presentan riesgo cardiovascular alto.

Con el fin de mantener la confidencialidad de los datos, seguimos el procedimiento establecido para el manejo de las historias clínicas ocupacionales, basados en la resolución 2346 de 2007 que las regula. Además, contamos con herramientas tecnológicas para el resguardo y custodia de los documentos, entre ellas OnBase y SAP, a las cuales solo tiene acceso el médico de SST. Sumado a ello, son supervisadas a través de los controles de los procesos de seguridad de la información y gestión documental para garantizar el cumplimiento de la normatividad. Sin embargo, cabe mencionar que los responsables de la custodia de la historia clínica ocupacional podrán entregar copia al colaborador cuando éste lo solicite, previo diligenciamiento del consentimiento informado.

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-4

Los colaboradores, proveedores y contratistas que desempeñan sus funciones en nuestras sedes son los protagonistas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, por ello, promovemos su participación activa en las actividades que desarrollamos para alcanzar los objetivos (entrenamientos, diagnósticos, sensibilizaciones, acciones de mejora), en los procedimientos que seguimos para la identificación de riesgos y en los controles creados para el adecuado desarrollo del sistema. De igual manera, contamos con diferentes medios para las consultas que los colaboradores requieran hacer sobre asuntos relacionados con SST[14].

El principal canal que asegura la vinculación y participación de nuestros colaboradores es el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), en donde participan tanto representantes de la organización como de los colaboradores. Debido a las condiciones derivadas de la pandemia, durante el año se realizaron reuniones con una frecuencia semanal para abordar temas que pudieran afectar las condiciones de los colaboradores, proveedores, contratistas, visitantes y demás grupos de interés.

Representantes de la dirección

Principales

Sandra Milena Miranda Olarte
Christian Edwer Castellanos
Luisa Cecilia La Rotta
Jenny Carolina Reina Rojas

Suplentes

Sergio Alejandro Robles Martínez
Lady Brigeth Sáenz
Martha Dayana Téllez Cardona
Constanza Vanegas Núñez

Representantes de los colaboradores

Principales

Arelis Reyes Miranda
Deysy del Pilar Castiblanco
Martha Isabel Gómez Gutiérrez
Alba Catalina Vásquez

Suplentes

Jeidy Johanna Ospina
Mercedes Esther Yepes
Angie Sugen Niño
Brandon Bejarano Torres

[14] *Los canales de comunicación fueron enunciados en la parte de "Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes", en este mismo capítulo.*

Formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-5

Procuramos desarrollar en nuestros colaboradores habilidades que les permitan realizar sus funciones resguardando su salud y conservando las medidas de seguridad establecidas, para lo cual llevamos a cabo diversas actividades de formación capacitación y sensibilización, entre ellas:

- Curso de 50 horas en SG-SST.
- Curso de entrenamiento en planes de emergencias.
- Curso sobre medidas de bioseguridad Covid-19.
- Cursos certificados trabajo en alturas.
- Cursos manejo seguro en riesgo químico.
- Entrenamiento certificado radiaciones ionizantes.
- Curso de soporte vital básico.

Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

Desarrollamos una serie de programas de promoción y prevención con el objetivo de mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores. Paralelamente, contamos con una amplia red de apoyo de la que hacen parte los equipos de Recreación, Educación y Deporte, Salud, Calidad de Vida, la Asociación Esperanza y Vida, entre otros, para que nuestros colaboradores puedan acceder a distintos servicios de salud frente a cualquier situación que se les presente, no necesariamente ligada al desarrollo de sus labores.

Durante el 2020 desarrollamos las siguientes actividades de promoción y prevención en salud:

- Campañas de cáncer seno y próstata.
- Campañas de conservación visual.
- Campañas de donación de sangre.
- Campañas de riesgo cardiovascular.
- Campañas de salud mental.
- Campaña de calidad de vida.
- Póliza de viaje a exterior – ARL.
- Jornadas de vacunación contra la influenza y hepatitis B.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

GRI 403-7

El enfoque para la prevención de impactos sobre la salud o seguridad de los colaboradores que hacen parte de la Unidad de Cliente se basa en la gestión de riesgos, en donde son identificados aquellos prioritarios, relacionados con las actividades específicas y el ambiente en donde se desempeñan, para a partir de allí desarrollar acciones y gestionarlos. De esta forma, hemos definido actividades para la prevención de desórdenes musculo esqueléticos por manejo de cargas, además del seguimiento médico de casos ocupacionales.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

GRI 403-8

El alcance del SG-SST aplica al 100% de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, los dos últimos sujetos a verificación y auditoría.

Colaboradores Compensar
promedio año 2020:
9.636

Contratistas independientes
persona natural:
897

Proveedores persona jurídica:
1.743

Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

Durante el periodo reportado no tuvimos accidentes de trabajo mortales ni con grandes consecuencias.

Trabajadores no contratados directamente por Compensar

Los resultados de los principales indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo son[15]:

	2019	2020
Tasa de fallecimientos	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral	0.92	0

[15] *Los datos suministrados se calcularon por cada 200.000 horas trabajadas.*

Con respecto a nuestros colaboradores, alcanzamos una disminución del 64% en la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias y del 49% en la tasa de lesiones por accidente laboral, como se aprecia a continuación:

Colaboradores Compensar[16]	2019	2020
Tasa de fallecimientos	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0.14	0.05
Tasa de lesiones por accidente laboral	4.78	2.63

Los principales peligros a los cuales están expuestos los contratistas independientes son de tipo biológico, locativo, público y mecánico, y estos están consignados en nuestra matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo. Una vez realizado este proceso, Seguridad y Salud en el Trabajo establece la estrategia de jerarquización, la cual contempla: eliminación, sustitución, ingeniería, controles administrativos y elementos de protección personal.

Durante el 2020 focalizamos nuestros esfuerzos en la intervención del riesgo biológico derivado de la pandemia, a fin de mitigar el contagio. Así mismo establecimos diferentes estrategias de cara a este último propósito[17].

[16] *Los cálculos se hicieron con la cifra del promedio de colaboradores durante el año.*
[17] *Estas acciones se describen en el enfoque de gestión de SST en este mismo capítulo.*

Dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

Como medida para evitar los riesgos de enfermedades laborales, exigimos a nuestros proveedores y contratistas la implementación del SG-SST, donde deben asegurar los controles de acuerdo con la jerarquización de riesgos, según su actividad económica. Además, realizamos la verificación del cumplimiento de los requisitos legales en esta materia, a través de supervisiones técnicas. Como resultado, nuestros contratistas no presentaron enfermedades laborales; no obstante, tuvimos 129 colaboradores activos con 153 patologías de origen laboral, las cuales se distribuyeron así:

Durante el 2020 no se registraron fallecimientos derivados de alguna enfermedad laboral.

5. Nuestra Gestión Social

ODS 2, 3, 4, 10 y 17
GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Cuando trabajamos con la firme convicción de que **el progreso social solo es viable y sostenible si es colectivo...**

el bienestar es imparable

El bienestar integral de los trabajadores colombianos y sus familias, especialmente el de aquellos con menores ingresos y más necesidades, ha sido un compromiso permanente desde nuestro nacimiento, hace 42 años, y por eso, trabajamos sin pausa por el mejoramiento de su calidad de vida a través de la redistribución de ingresos de los fondos de protección social que administramos juiciosamente y que se traducen en vivienda digna, seguridad alimentaria, oportunidades de empleo, crédito responsable, planes de salud y un sinnúmero de actividades de recreación, deporte, cultura y turismo que contribuyen al sano esparcimiento y al aprovechamiento del tiempo libre.

Aunque por definición normativa nuestro foco de acción es la atención de las empresas y personas afiliadas a la caja y a la EPS, extendemos nuestra gestión a la comunidad en general, haciendo presencia en zonas circundantes a los lugares en donde desarrollamos nuestras operaciones o en zonas de alta vulnerabilidad. En esta misma línea, orientamos y dinamizamos procesos de transformación social mediante la generación de vínculos solidarios, el desarrollo de acciones de valor compartido, la gestión de recursos, la puesta en marcha de diferentes programas y el diseño, ejecución y acompañamiento de proyectos, ampliando nuestro impacto social a poblaciones vulnerables no afiliadas.

Todas las acciones que desarrollamos están encaminadas a contribuir a la transformación de la comunidad.

La eficiencia de nuestra gestión social es medida, principalmente, a través del número de personas, empresas y organizaciones de la sociedad civil que se ven impactadas por medio de las operaciones desarrolladas en cada una de las Unidades de Servicio (Bienestar y Desarrollo Social, Salud y Financiamiento y Alianzas), y el accionar se encuentra fundamentado en las normativas aplicables a cada negocio, además, somos evaluados a través de esquemas de seguimientos y controles internos y externos.

En este orden de ideas, y dado que la generación de valor social hace parte integral de nuestra esencia, en términos generales todas las acciones que desarrollamos están encaminadas a contribuir a la transformación de la comunidad. Adicionalmente, en la gran mayoría de nuestros servicios aportamos directa o indirectamente a dar cobertura a derechos fundamentales y por medio de las diversas iniciativas que llevamos a cabo aportamos a la consecución de las metas nacionales referentes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las principales acciones e impactos generados durante el 2020 se describen a lo largo del presente capítulo.

Subsidio

ODS: 1, 3, 5, 8 y 10

Cuando creamos **novedosas alternativas** para seguir apoyando a quienes más lo necesitan, **con equidad y justicia social...**

el bienestar es imparable

Cifras generales

Total subsidios entregados **7.240.965**
variación **-5%**

Monto total: cerca de **$818.400** millones
crecimiento **19%**

Personas beneficiadas: **1.257.636**
variación **-7 %**

Subsidio de emergencia

nuevo*

Con el fin de proteger a los trabajadores que perdieron su empleo en medio de la crisis originada por el Covid-19, las cajas de compensación familiar del país pusimos en marcha una propuesta de beneficio económico de emergencia, financiada con recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante, que contempló entre otros los siguientes beneficios:

- Un auxilio monetario de dos salarios mínimos ($1.755.606), desembolsados en tres cuotas iguales por tres meses, cada una de $585.202.
- El pago de seguridad social (salud y pensión), durante seis meses.
- En algunos casos, dada la concurrencia del beneficio con la Ley 1636, fue otorgada la cuota monetaria para los afiliados que tuvieran vinculados a sus beneficiarios al momento del contrato laboral.
- Acceso a capacitación gratuita y acompañamiento para ubicarse laboralmente con el apoyo de la Agencia de Empleo y Emprendimiento.

Al cierre del año en Compensar asignamos **más de $107.000 millones** para beneficiar a **49.571 personas,** así:

Con recursos propios:

37.069

personas beneficiadas

con un monto total de

$97.849 millones

Con recursos externos:

12.502

personas beneficiadas

con un monto total de

$9.218 millones

¡Historias que inspiran!

video

Medardo Alonso

Conoce la historia de Medardo, uno de los colombianos que tuvo que enfrentarse a la dura realidad del desempleo y encontró un salvavidas en el Subsidio de Emergencia

Subsidio de arrendamiento

nuevo*

Consientes de la disminución de ingresos en los hogares de nuestros afiliados, como consecuencia de la emergencia sanitaria, realizamos el lanzamiento del Subsidio de arrendamiento, alternativa que cubre hasta el 90% del valor del canon de una vivienda de interés social nueva o usada, por un plazo de hasta 24 meses, con la posibilidad de postularse en dos modalidades: arrendamiento o arrendamiento con opción de compra.

Durante el 2020 beneficiamos a 8.581 familias

con la asignación de cerca de

$109.000 millones

Resultados por otro tipo de subsidios

Aunque a causa de la suspensión de contratos y cambios en la modalidad de contratación de muchos afiliados se presentó una disminución en la población a impactar, afectando la colocación de los subsidios monetario y educativo, a lo largo del año obtuvimos importantes resultados que ratifican la importancia de este tipo de beneficios:

Subsidio de vivienda
cerca de
$ 439.000 millones
crecimiento **17 %**
22.180
cuotas entregadas
igual número de familias
crecimiento **28%**

Subsidio monetario
más de
$ 244.000 millones
variación **1%**
6.814.373
cuotas entregadas
variación **-6%**
835.672
beneficiarios
variación **-12%**

Subsidio educativo
cerca de
$ 23.000 millones
crecimiento **11%**
352.178
cuotas entregadas
variación **-6%**
348.113
beneficiarios
variación **-5%**

Subsidio de desempleo
más de
$ 4.150 millones
variación **-92%**
2.502
cuotas entregadas
igual número de beneficiarios
variación **-86%**

Amparo de vida
más de
$1.210 millones
161
cuotas entregadas a
183
beneficiarios

Semana del Subsidio

En línea con la nueva realidad, del 19 al 25 de octubre realizamos la primera Semana del Subsidio, un espacio virtual especialmente diseñado para que nuestros afiliados y sus familias tuvieran la oportunidad de conocer y aprovechar las diferentes modalidades de subsidio, sin necesidad de salir de casa.

Dentro de la programación se destacó una amplia variedad de conferencias online para la aclaración de dudas sobre: Subsidio monetario, Subsidio educativo y de vivienda. Además, del nuevo Subsidio de arrendamiento, proyectos propios y en convenio, Subsidios especiales, cómo aplicar al Subsidio de mejoramiento y construcción en sitio propio y convenios donde se puede usar el Subsidio monetario, entre otros.

Alcance orgánico en los Facebook Live:
228.752
usuarios

Alcance orgánico redes sociales:
770.131
visitas

Visitas a la landing:
79.281

Feria Escolar

Con el propósito de brindarle a los trabajadores afiliados y a sus familias alternativas que les permitan aprovechar de la mejor manera el subsidio educativo, el 24, 25 y 26 de enero, un par de meses antes del inicio de la pandemia en Colombia, llevamos a cabo nuestra tradicional Feria Escolar en modalidad presencial.

La quinta versión de este evento reunió, en un mismo escenario una nutrida oferta de útiles, implementos y accesorios escolares, con descuentos y beneficios exclusivos, gracias a las alianzas con diferentes establecimientos comerciales, entre ellos proveedores del sector de San Victorino en Bogotá.

Más de **32.400** asistentes, **33,5%** más que en 2019.

Primer Trasnochón, con **1.294** **participantes.**

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- En un trabajo conjunto con el proceso de Convenios y Alianza, encaminado a ampliar la cobertura y las opciones de uso del Subsidio monetario y educativo, establecimos un nuevo convenio con Tiendas D1, una de las marcas de bajo costo más reconocidas en el país, cerrando el año con 36.793 transacciones por medio del Subsidio monetario y 4.100 con el Subsidio educativo, a nivel nacional, lo que representó usos por un valor total de $1.713.923.812.

- Gracias a la articulación de acciones entre los equipos de Subsidio, Mercadeo y Comercial de la Unidad de Bienestar, Canales de Atención, Acompañamiento al Cliente y Gestión de la Información, incrementamos en un 158% la efectividad de las acciones desarrolladas en materia de potenciales para Subsidio monetario, logrando que 180.181 personas acreditaran el subsidio en lo corrido del año.

- Avanzamos rápidamente en la virtualización de nuestros procedimientos, garantizando así la operación de todas las líneas de Subsidio, en medio de la emergencia sanitaria originada por el Covid 19.

- Más de 1.600 estudiantes de nuestra Fundación Universitaria Compensar fueron beneficiados por medio del programa Becas Compensar, que subsidia el 75% del valor de la matrícula, aportando así a la disminución de la deserción estudiantil en la educación superior, en medio de la crisis económica ocasionada por la pandemia.

Vivienda

ODS: 1, 2, 5, 8, 10, 11 y 12

Cuando transformamos los cambios en oportunidades que permitan seguir poniendo bajo techo los sueños y proyectos de millones de familias...

el bienestar es imparable.

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. Torres de Zuame
10. Senderos de las Acacias
11. Marconi
12. Reserva de Zuame
13. Reserva de San David
14. Arboleda Chicalá
15. Torres San Pedro
16. Altamorada
17. Ocobos
18. Suramérica
19. Cedromonti
20. Porto 13

Algunas cifras generales de la gestión durante el 2020

Entregamos

más de
1.874
soluciones de vivienda durante el año,

una experiencia que, sin importar las medidas de aislamiento tomadas en el país para prevenir la propagación del Covid-19, fue inolvidable para las familias, gracias a la puesta en marcha de una estrategia que incluyó asesoría virtual, contacto telefónico, detalles y acompañamiento especial en este importante momento.

Construimos

1.070
unidades de vivienda

Comparado con el año anterior equivale a una reducción del 70%, debido entre otras cosas, a que están a punto de iniciar o en proceso, la construcción de proyectos como: Altamorada, Los Ocobos, Suramérica, Cedromonti y Porto 13, además de la continuidad del megaproyecto Hogares Soacha.

Impactamos a

1.263
familias

a través de alianzas con 26 constructoras, en 50 proyectos, otorgando más de $1.500 millones en beneficios para la compra de vivienda, con una disminución del 25%, como resultado de la contingencia por el Covid-19.

Vendimos

3.179
unidades de vivienda

A pesar de los cierres de las salas de ventas y fruto del fortalecimiento de los canales digitales, así como de la virtualización de trámites, solo se presentó una disminución del 1.54% en el número de viviendas vendidas.

Asesoría Integral de Vivienda

Durante la pandemia, la casa se ha convertido en el lugar más seguro y en el epicentro de las actividades diarias de muchas personas, siendo adaptada como oficina, aula de clase, gimnasio e incluso en centro de entretenimiento. Conscientes de ello, a través del programa de Asesoría Integral en Vivienda, acompañamos a nuestros afiliados en todo el proceso de adquisición del inmueble: solicitud del subsidio, crédito, ahorro, selección de un proyecto de vivienda acorde a sus necesidades y herramientas para hacer factible el cierre financiero, obteniendo resultados muy satisfactorios a lo largo del 2020, a pesar del aumento en los índices de desempleo, los cambios en la modalidad de contratación de muchos trabajadores y la disminución en los ingresos de las familias.

más de **3.179 familias** realizaron el proceso **de separación de su vivienda.**

alrededor de **174 familias** realizaron la aprobación de su **crédito hipotecario,** por un monto total de **$11.248 millones**

681 familias realizaron la apertura **de su ahorro programado.**

285 créditos Fovis desembolsados, con foco en población afiliada **en categorías A y B,** por un monto total de **$16.291 millones**

11.799 familias accedieron al **Subsidio de vivienda nueva que les fue aprobado,** por un valor total de **$278.911 millones**

¡Historias que inspiran!

video

Belisario Comba

Conoce la historia de Belisario Comba, quien logró hacer realidad el sueño de abrir las puertas de su casa propia y hoy vive feliz junto a su familia en Reserva de San David, uno de nuestros proyectos de vivienda de interés social

Hola Vivienda

nuevo*

En septiembre realizamos el lanzamiento de Hola Vivienda, iniciativa con la que buscamos acercar a nuestros afiliados al sueño de tener casa propia, facilitándoles los trámites y brindándoles asesoría integral en subsidio, crédito y ahorro.

Tras haber analizado distintas alternativas, las pruebas de conocimiento de cliente sirvieron para concluir que habilitar un canal de contacto vía chat 24/7 era la opción más sencilla, intuitiva y de fácil entendimiento, con el fin de brindar un acompañamiento continuo y sin interrupciones, en un proceso que, entre otras cosas, contempla el perfilamiento, la entrega de un diagnóstico, la opción de radicar el subsidio y, a futuro, la separación de la vivienda, a través de canales totalmente virtuales.

228.752 personas registradas

770.131 formularios enviados

79.281 Subsidios radicados

Lanzamiento Porto 13

Este proyecto ícono de la evolución de la vivienda de interés social en Colombia se caracteriza por su diseño arquitectónico, resultado de un trabajo colombo brasilero, que ocupó el primer puesto en el Concurso Internacional de Arquitectura organizado en 2018 por Ingeurbe, la Universidad de Los Andes y Compensar.

Ubicado en la localidad de Fontibón, Porto 13 consta de 6 torres de 20 pisos y 1.275 apartamentos, con parqueaderos comunales y de visitantes, además de espacios innovadores como: zona de coworking, teatrino, senderos de trote, salón infantil, gimnasio y terraza con zona bbq.

Se caracteriza por su diseño arquitectónico, resultado de un trabajo colombo brasilero, que ocupó el primer puesto en el Concurso Internacional de Arquitectura organizado en 2018

Feria Virtual de Subsidio y Vivienda

Trasladamos nuestra tradicional feria de vivienda al formato virtual e incluimos además todos los beneficios en materia de subsidio, desarrollando dos versiones en el 2020: la primera del 28 al 1 de septiembre y la segunda del 27 al 29 de noviembre, destacándose los siguientes resultados, entre las dos:

35.276 usuarios registrados vs **11.472** asistentes que ingresaron a la feria presencial el año anterior, lo que representa un crecimiento del **↑207 %**

196.826 Interacciones

16 Conferencias virtuales

180 asesores en sala virtual

205 créditos aprobados por más de **$11.000** millones con un incremento del **56%** en el número de créditos y del **31%** en el monto aprobado.

Más de **28.000** participantes en diferentes eventos de entretenimiento familiar.

Desarrollamos la feria en formato virtual, en dos versiones: septiembre y noviembre

Programa de mejoramiento habitacional

¡A LA OBRA!

A través de este programa los trabajadores afiliados en categorías A y B que compraron vivienda de interés social con el subsidio de Compensar y no hayan podido costear los acabados básicos de las zonas comunes de sus inmuebles, reciben un aporte gratuito en materiales y mano de obra calificada para la adecuación, así como acompañamiento técnico y social antes, durante y después del proceso, además de formación y capacitación.

Con el fin de dar continuidad a la iniciativa en medio de la contingencia por el Covid-19, virtualizamos el proceso de postulación y la notificación de aprobación. Asimismo, virtualizamos las visitas técnicas iniciales y las entregas, y una vez arrancó la reapertura del sector de la construcción, se retomaron las obras suspendidas y se avanzó en aquellas pendientes por ejecutar.

429
población beneficiada
crecimiento 48%

115
empresas con trabajadores beneficiados a través del Programa
crecimiento 210%

$1.758
millones
en recursos asignados
crecimiento 67 %

Ahorracasa

Por medio de este programa, que desarrollamos en alianza con la Cooperativa Unimos, nuestros afiliados tienen la posibilidad de realizar un ahorro mensual para ser invertido en proyectos de vivienda de Compensar, lo que al final se constituye en una parte o en la totalidad de la cuota inicial del inmueble.

En el 2020 adaptamos a la modalidad on line todo el proceso de identificación de los beneficiarios, tanto en el nicho empresarial como individual, además de la postulación y apertura de las cuentas de ahorro, facilitándole de esta manera a los afiliados el acceso a una casa propia.

Cuentas de ahorro

2019 (jun a dic)	2020 (jun a dic)
362	411

81% de las personas que realizaron la apertura de la cuenta de ahorro en el 2020, empezaron el proceso para adquirir vivienda en nuestros proyectos.

Foro Académico Vivienda Social y Arquitectura

El 27 de febrero llevamos a cabo la segunda versión del Foro Académico Vivienda Social y Arquitectura, en articulación con el Observatorio de Vivienda de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad de los Andes y la Constructora Ingeurbe, una apuesta por enriquecer la discusión frente a la calidad e innovación de la vivienda de interés social, fusionando las visiones complementarias de las tres entidades.

El evento contó con la asistencia de 800 personas, así como con la participación de 6 conferencistas, 3 nacionales y 3 internacionales, quienes abordaron entre otras las siguientes temáticas: experimentación en avances y retos en la vivienda, cómo diseñar comunidades de vecinos, prácticas de la vivienda subsidiada en Viena, la paradoja de la innovación, influencia del diseño estructural de edificios, y la vivienda social y el desarrollo social.

Adicionalmente, en el marco del evento realizamos el lanzamiento del libro **"Un encuentro de voces por la calidad de la vivienda de interés social en Colombia".**

El evento contó con la asistencia de 800 personas, así como con la participación de 6 conferencistas, 3 nacionales y 3 internacionales

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Trasladamos al entorno online el proceso de acompañamiento para la adquisición de vivienda, con sus respectivos trámites, a través de radicaciones en línea, firma electrónica, asesoría virtual y canales de whatsapp, registrando más de 500 interacciones mensuales. A esto se suma la toma de la firma y la entrega de la escritura pública en el domicilio de los usuarios.

- Ampliamos el portafolio de crédito hipotecario por medio del lanzamiento de la línea UVR, con plazos hasta de 240 meses, pago directo e integración de los recursos del grupo familiar. Sumado a ello, desarrollamos un simulador de crédito en UVR y en pesos, con el fin de facilitar a nuestros afiliados el cálculo del crédito al que pueden acceder.

- Teniendo en cuenta las dificultades financieras de los compradores del proyecto Reserva de San David, logramos beneficiar a 10 familias con el pago de gastos notariales, a través de un auxilio brindado para tal fin.

- Realizamos 36 webinar empresariales en el marco del programa de mejoramiento habitacional, impactando a 1.823 personas; además, llevamos a cabo 76 talleres virtuales relacionados con temáticas de mobiliario, llegando a 920 familias.

- Adelantamos intervención en materia de diseño y mejoramiento habitacional en los proyectos Reserva de San David y Reserva de Zuame, impactando a 209 familias.

Avanzamos en el diseño del modelo de vivienda rural, el cual empezaremos a aplicar en el 2021

Finalizamos obras y realizamos la preentrega al IDRD del parque público de Villa Candelaria, ubicado en Ciudad Bolívar, con 12.200 m2 de zonas verdes

- Avanzamos en la puesta en marcha de la Fase III del programa ComprArrienda, con la aprobación de $ 3.700 millones para la compra de 29 inmuebles.
- Iniciamos el proceso de construcción de nuestro Banco de Inmuebles, con el que en el 2021 esperamos contribuir a facilitar el uso del Subsidio de arrendamiento.
- Avanzamos en el diseño del modelo de vivienda rural, el cual empezaremos a aplicar en el 2021.
- Finalizamos obras y realizamos la preentrega al IDRD del parque público de Villa Candelaria, ubicado en Ciudad Bolívar, con 12.200 m2 de zonas verdes y equipamientos para beneficio del sector.

Vivienda: un megaproyecto socialmente responsable

GRI 413-1

Uno de los principales diferenciadores de nuestro modelo de Vivienda es el programa de "Desarrollo Social Comunitario", iniciativa pionera que desde el 2013 adelantamos en los sectores donde están ubicados nuestros proyectos de interés social y prioritario, trascendiendo la entrega del inmueble, así como las exigencias legales, y acompañando a las familias propietarias, residentes y comunidad aledaña en el fortalecimiento de sus capacidades.

El programa se fundamenta en 4 ejes: articulación de redes, formación y capacitación, aprovechamiento de zonas comunes del proyecto y del entorno, y por último, autogestión y empoderamiento, promoviendo comunidades gestoras de su propio desarrollo, en capacidad de proponer, ejecutar y mantener en el tiempo las acciones de intervención definidas de manera conjunta.

Entre los resultados del 2020, se destacan:

- Impactamos a más de 24.000 personas con las acciones desarrolladas en el marco del programa, orientadas al fortalecimiento de las competencias sociales y familiares por medio de procesos de acompañamiento y formación, además al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y al favorecimiento de la sana convivencia mediante actividades recreativas, deportivas y culturales.

Involucramos de manera especial, dentro de los beneficiarios de nuestros programas, a los trabajadores del servicio doméstico y a quienes hacen parte de la primera línea del sector de la construcción

Adaptamos al entorno digital nuestros procesos de formación familiar y comunitaria, con la participación de 9.199 personas

- Articulamos la gestión de 33 instituciones públicas, privadas y ONG's que operan en los territorios en los que están ubicados nuestros proyectos, sumando esfuerzos en torno a objetivos comunes, de cara a la construcción de comunidades sostenibles.

- Involucramos de manera especial, dentro de los beneficiarios de nuestros programas, a los trabajadores del servicio doméstico y a quienes hacen parte de la primera línea del sector de la construcción, en aras de promover su bienestar en medio del proceso de reactivación económica tras la crisis originada por la pandemia, llevando a cabo a lo largo del año diferentes jornadas de formación en autocuidado y prevención del Coronavirus.

Siguiendo con los debidos protocolos de bioseguridad, llevamos a cabo ferias empresariales locales

- Adaptamos al entorno digital nuestros procesos de formación familiar y comunitaria, con la participación de 9.199 personas, quienes se capacitaron en temáticas como: emprendimiento, economía familiar, habitabilidad, huertas urbanas, alfabetización digital, convivencia, manejo del tiempo en el hogar, retorno a la vida laboral, cuidado personal y familiar, gobierno comunitario y propiedad horizontal.

- En respuesta a la emergencia sanitaria, profundizamos los procesos de acompañamiento individual y comunitario, manteniendo contacto cercano y frecuente con 3.220 familias, a fin de identificar de primera mano sus principales necesidades físicas, sociales y emocionales, lo que llevó a la articulación de diferentes redes y servicios para ayudarles a afrontar de la mejor manera posible los primeros meses de la pandemia, logrando entre otras cosas, beneficiar a 1.586 con paquetes alimentarios.

- Con el fin de dinamizar la economía en los sectores donde están ubicados algunos de nuestros proyectos de vivienda y aliviar el bolsillo de las familias, quienes en su mayoría trabajan como independientes o perciben sus ingresos de actividades comerciales que se vieron fuertemente afectas con la pandemia, adelantamos un programa de formación, fomento y acompañamiento a los emprendedores locales, capacitando en diversas temáticas a más de 330 emprendedores ya constituidos o con proyectos en marcha, además, siguiendo con los debidos protocolos de bioseguridad, llevamos a cabo ferias empresariales locales. Así mismo, involucramos a algunos emprendedores en una estrategia de compras inclusivas para proveer servicios a nuestros diferentes programas de vivienda, con ventas superiores a los $100 millones de pesos.

- En articulación con la Alcaldía de Soacha, creamos el programa “Huertas con amor”, por medio del cual 50 familias, en una primera fase piloto, están cultivando en sus hogares frutas y verduras, favoreciendo de esta manera la economía familiar y promoviendo tanto la apropiación de hábitos de vida saludable como la sana convivencia intergeneracional.

Liderazgo comunitario, clave del desarrollo social

GRI 413-1

En medio de la coyuntura del Covid-19, las comunidades pusieron a prueba, como nunca antes, las habilidades que han adquirido a través del programa "Desarrollo Social Comunitario", capitalizado los procesos de formación en liderazgo, empoderamiento y autogestión en acciones de bienestar para todos.

Una clara muestra de ello es la gestión adelantada por un grupo de más de 16 líderes de nuestro megaproyecto de vivienda Hogares Soacha, quienes desde que inició la emergencia se dieron a la tarea de activar acciones para contribuir a hacerle frente a la difícil situación, impactando a cerca de 2.000 personas de 11 conjuntos con diversas iniciativas solidarias, entre ellas: "La caja para compartir", incentivando la donación de víveres por parte de los residentes a fin de beneficiar a las familias más necesitadas; además de apoyar en sus compras a los adultos mayores de la comunidad, quienes no podían salir de sus casas, y fomentar diferentes actividades recreativas, deportivas y de entretenimiento, entre ellas, serenatas, presentaciones de baile y retos interactivos para desarrollar en familia, con el propósito de contribuir a sobrellevar la cuarentena en paz y sana convivencia.

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Lilia Cárdenas, líder comunitaria en nuestro megaproyecto de vivienda Hogares Soacha, y una apasionada por servir a los demás.

Recreación, Educación, Deporte y Cultura

ODS: 3,4,5,6,8,9,10 y 12

Cuando superamos los límites de la presencialidad **y conectamos mente, cuerpo y espíritu** para que personas de todas las edades se mantengan activas, saludables y felices...

el bienestar es imparable

Nuevas alternativas de bienestar en tiempos de pandemia

Con la expansión del Covid-19 y las medidas de confinamiento tomadas por los gobiernos para hacerle frente a la situación, muchas personas perdieron la posibilidad de disfrutar de actividades recreativas, educativas, deportivas y culturales a través de las cuales encontraban bienestar físico, emocional y mental.

Precisamente, para dar respuesta a los nuevos hábitos y rutinas de nuestros usuarios, en Compensar nos dimos a la tarea de acelerar el proceso de maduración digital, avanzando rápidamente en la exploración de oportunidades, reorientación de procesos y en el desarrollo de nuevos servicios, aplicaciones y plataformas, entre ellas la "Tienda Compensar", un e-comerce diseñado para facilitar la operación virtual de los diferentes Ciclos de Negocios, iniciando por Recreación, Educación, Deporte y Cultura.

Fue así como migramos muchos de los servicios que prestábamos presencialmente a la virtualidad, con la creación de una oferta online de más de 1.700 actividades para todos los gustos y edades: desde clases de yoga para gestantes, pasando por estimulación temprana y actividad motriz para bebés, así como cursos de patinaje, voleibol, tenis, baloncesto, fútbol, natación, arte, manualidades, robótica, youtubers, fotografía, inglés, teatro, música, belleza, cocina, baile y ejercicios de agilidad mental para adultos mayores. Adicionalmente, gimnasio virtual, spinning, vacaciones recreativas, torneos de videojuegos y planes de entrenamiento a la medida, entre muchos otros, con el acompañamiento semipersonalizado de profesores expertos en diferentes disciplinas.

Además de los cursos disponibles en la Tienda Virtual, en un trabajo articulado con diferentes procesos de la Organización, durante el aislamiento fomentamos espacios gratuitos de recreación, formación, entretenimiento y aprovechamiento del tiempo libre mediante el uso de diversas herramientas online y de los canales de comunicación corporativos, llegando a más de 3 millones de personas con alrededor de 130 mil interacciones mensuales.

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Gladys, Sofía y Luis, quienes en medio de la cuarenta encontraron en nuestra Tienda Virtual una alternativa para llenar su vida de bienestar.

Gladys de Salazar

Sofía López

Luis Fernando Vélez

El cierre de las sedes durante más de 6 meses y su reapertura gradual con aforos controlados, **generó un fuerte impacto sobre la demanda de los servicios y la población atendida, además de presentarse una interrupción en la tendencia expansiva lograda en los últimos años.** Sin embargo, en medio de esta coyuntura sin precedentes registramos los siguientes resultados, detallándose los logros obtenidos antes y después de la emergencia sanitaria.

Total usos:

2.632.111

variación -67 %

Total personas atendidas:

1.339.420

variación -71 %

Usos

Ene-Feb
1.092.812
variación 3%

Mar-Dic
1.539.299
variación -78%

Asistentes

Ene-Feb
620.056
variación -10 %

Mar-Dic
719.364
variación -82 %

Recreación y Cultura

Usos
399.581
variación -80 %

Personas
300.411
variación -84%

Usos
Ene-Feb
204.513
variación -35 %

Mar-Dic
195.068
variación -88%

Asistentes
Ene-Feb
174.866
variación -44%

Mar-Dic
125.545
variación -92%

Deporte

Usos
1.868.468
variación -67%

Personas
726.517
variación -70%

Usos
Ene-Feb
834.607
variación 21%

Mar-Dic
1.033.861
variación -79%

Asistentes
Ene-Feb
398.013
variación -15%

Mar-Dic
328.504
variación -84%

Educación

Usos
364.062
variación -14%

Personas
312.492
variación -13%

Usos
Ene-Feb
53.692
variación 1%

Mar-Dic
310.370
variación -17%

Asistentes
Ene-Feb
47.177
variación 29%

Mar-Dic
265.315
variación -18%

Centros de Bienestar Integral

San Roque y Chía fueron los dos primeros en retomar actividades, bajo aforos controlados y estrictos protocolos de bioseguridad

Los cierres temporales de las sedes de bienestar, que se dieron en el 2020 a causa de la emergencia por el Covid-19, se extendieron por supuesto a nuestros Centros de Bienestar Integral CBI´s, escenarios livianos en términos de infraestructura, ubicados muy cerca de donde viven o trabajan nuestros afiliados y sus familias para facilitarles el acceso a una gran oferta de servicios por medio de un modelo flexible que se adapta a sus características, intereses y necesidades particulares.

En medio de esta coyuntura, el CBI Suba Cra. 90 fue cerrado definitivamente, pasando de 9 a 8 CBI´s. Por su parte, San Roque y Chía fueron los dos primeros en retomar actividades, en medio del proceso de reapertura gradual de la economía, bajo aforos controlados y estrictos protocolos de bioseguridad, con miras a garantizar la protección de usuarios y colaboradores.

Total usos
105.402
variación -71%

Total Personas atendidas
58.679
variación -64%
Categorías A y B: 68%

Usos

Ene-Feb
70.516
variación 98%

Mar-Dic
34.886
variación -89%

Asistentes

Ene-Feb
39.301
variación 166%

Mar-Dic
19.378
variación -87%

CBI	Usos	Asistentes
Autopista Sur	13.880	6.239
Fundación Niño Jesús	13.949	7.162
Chía	11.80	9.308
Suba Cra. 90	4.676	2.617
Cedritos	16.855	4.986
Américas	8.601	2.604
Soacha	12.865	4.990
Zona Franca	3.242	1.267
San Roque	19.528	19.506
Total	105.402	58.679

Deporte

Actividad deportiva: de lo presencial a lo virtual

Con el fin de que nuestros usuarios tuvieran la posibilidad de continuar desarrollando sus prácticas deportivas bajo un modelo de formación en valores que promueve la autoconfianza, el trabajo en equipo, la disciplina y la resiliencia, entre otros aspectos clave en el desarrollo integral del ser humano, en tiempo récord transformamos el portafolio de servicios de la modalidad presencial a la virtual, en un proceso que contempló los ejes de alto rendimiento, semillero deportivo, escuela de formación y mantenimiento, y dio como resultado, entre otros, la creación de la escuela virtual de tenis de mesa, tenis de campo, patinaje artístico y de carrera, baloncesto, voleibol y fútbol; así como también de cursos online que en otros tiempos hubieran sido impensables, por ejemplo, cursos de natación virtual, orientados al fortalecimiento de capacidades y habilidades físicas para asumir con mayor destreza el regreso al agua.

En este propósito fue fundamental la capacidad de adaptación de los docentes, quienes con mucha creatividad transformaron sus hogares en canchas de fútbol, pistas de patinaje o piscinas, adaptaron sus metodologías de enseñanza y haciendo uso de diversas herramientas pedagógicas se ganaron un espacio en los hogares de muchas familias colombianas e incluso extranjeras, pues por medio de esta modalidad logramos extender nuestro alcance a usuarios de diferentes países.

En el **2020**

154.000 participantes

en nuestra oferta deportiva virtual, quienes realizaron alrededor de **620.000 actividades**

Usos
1.868.468
variación -67 %

Personas atendidas
726.517
variación -70 %

Usos
620.312
Virtuales
1.163.329
En sedes Compensar
84.827
Fuera de las sedes

Asistentes
154.869
Virtuales
503.714
En sedes Compensar
67.934
Fuera de las sedes

Usos
Ene-Feb
834.607
variación 21%
Mar-Dic
1.033.861
variación -79%

Asistentes
Ene-Feb
398.013
variación 15%
Mar-Dic
328.504
variación -84%

Modalidades

	Acondic. Físico	Deportes Acuáticos	Deportes Terrestres	Motricidad
Usos	514.525	455.843	558.483	339.617
Ene-Feb	117.375	110.011	137.987	32.640
Variación	↑ 86%	↓ -4%	↓ -6%	↑ 61%
Mar-Dic	89.098	62.281	102.251	74.874
Variación	↓ -81%	↓ -93%	↓ -82%	↓ -41%

Deportes terrestres

A lo largo del año

240.238

personas

participaron en deportes terrestres (prácticas libres, escuelas deportivas, torneos y alto rendimiento)

variación -76%

Asistentes

Ene-Feb

137.987

variación -6%

Mar-Dic

102.251

variación -82%

Bolos	71.428
Tenis de campo	50.154
Fútbol	42.833
Torneos y competencias	33.433
Artes marciales	11.631
Patinaje	8.525
Tenis de mesa	4.740
Voleibol	4.432
Squash	4.182
Baloncesto	3.521
Futsal	2.971
Alquiler de escenarios	1.451
Pádel	778
Voley playa	129
Atletismo	30

A la vanguardia de los deportes electrónicos

nuevo*

En línea con las nuevas tendencias deportivas, desarrollamos una oferta de ciberdeportes o esports, competencias de videojuegos en la que dos o más jugadores interactúan, las cuales cada vez ganan más popularidad alrededor del mundo.

A través de esta nueva modalidad, que estará presente en los próximos Juegos Olímpicos, nuestras empresas afiliadas tuvieron la posibilidad de fortalecer la integración entre sus trabajadores, además de favorecer el aprovechamiento del tiempo libre, la sana competencia, la fuerza de equipo, el liderazgo, la comunicación, el sentido de pertenencia, entre otros factores.

En el **2020**

93 **empresas** y **21.138** **trabajadores**

disfrutaron de la nueva **oferta de ciberdeportes**

a través de **308** eventos desarrollados.

"Plataforma del deporte y la actividad física"

Creamos un espacio online de servicios grabados, segmentados por ciclo de vida o grupo etario, que permite a las empresas, sus trabajadores y usuarios individuales acceder a servicios acorde a sus necesidades, expectativas y disponibilidad de tiempo, constituyéndose en una especie de "Netflix del deporte y la actividad física".

En el **2020**

2.000 personas

aprovecharon los beneficios de esta **nueva plataforma**

Recreación y Cultura

Si bien como consecuencia de la emergencia sanitaria se presentó una baja en la cobertura de los servicios ofertados en nuestros programas recreativos, culturales, de persona mayor y en las bibliotecas y ludotecas, cerramos el 2020 con los siguientes resultados:

Recreación y Cultura

Usos
399.581
variación -80%

Personas atendidas
300.411
variación -84%

Usos
94.563 Virtuales
298.951 En sedes Compensar
6.067 Fuera de las sedes

Asistentes
36.969 Virtuales
258.967 En sedes Compensar
4.475 Fuera de las sedes

Usos
Ene-Feb
204.513
variación -35%
Mar-Dic
195.068
variación -88%

Asistentes
Ene-Feb
174.866
variación -44%
Mar-Dic
125.545
variación -92%

Modalidades

	Recreación y Cultura	Actividades Recreativas	Biblioteca y Ludoteca	Cultura	Persona Mayor	TOTAL
Usos	238.594	82.718	709	77.560	399.581	
Asistentes	208.460	81.943	493	9.515	300.411	

A continuación se detalla el comportamiento de algunos de nuestros servicios:

Asistentes

Servicios	Actividades Recreativas	Golfito	Persona Mayor	Vacaciones Recreativas	Juegos de Destreza	Biblioteca
Ene-Feb	0	1.805	2.733	851	105.405	46.404
Variación	0%	-5%	41%	220%	-58%	21%
Mar-Dic	487	1.332	6.782	9.749	59.182	35.539
Variación	-91%	-92%	-68%	-43%	-94%	-91%

Envejecimiento activo y saludable

En el 2020 rediseñamos algunas de las acciones del programa de persona mayor, trasladándolas a la modalidad virtual.

La población mayor de 60 años ha sido uno de los grupos con mayores niveles de riesgo en medio de la pandemia del Covid-19, por lo que el desarrollo de programas y acciones orientados a favorecer su bienestar físico, mental, emocional y social, se hizo más relevante que nunca.

Justamente, en línea con nuestro propósito de bienestar integral, en el 2020 rediseñamos algunas de las acciones del programa de persona mayor, trasladándolas a la modalidad virtual, con una completa oferta que incluyó actividades, cursos y eventos, entre ellos “60 + Vital”, un programa gratuito dirigido a los afiliados en categoría A y B que promueve a través de su contenido online la armonización física y cognitiva, el aprovechamiento del tiempo libre, el autocuidado, la integración y el sano esparcimiento.

Además, en la nueva Tienda Compensar, incluimos opciones pensadas exclusivamente en sus necesidades, entre ellas: talleres de activación cognitiva, asesoría para aprender a realizar trámites virtuales, fortalecimiento de relaciones entre abuelos y nietos, entre otros.

A esto se suma la oferta de las líneas de deportes y educación: cursos on line de guitarra, baile, música y cocina, manualidades, sistemas, tecnología, mindfulness, charlas nutricionales, gimnasio, clases grupales, planes de entrenamiento personalizados y natación en casa, buscando que esta población se mantuviera activa, sana y feliz.

OTROS LOGROS:

- En junio llevamos a cabo el encuentro virtual "Celebrando la vida", en homenaje al rol de los padres y las madres en la sociedad, y en agosto celebramos el "Tercer Encuentro de Persona Mayor", con la participación de Alberto Lineros y su conferencia "Ninguna crisis me gana", además de la presentación especial de un show de baile interactivo. Sumado a ello, realizamos un encuentro virtual para conmemorar el mes del amor y la amistad y, por otra parte, con el fin de favorecer la interacción social y el envejecimiento activo, celebramos la XVI versión del "Pensionado de Oro", en modalidad online.

- En articulación con el equipo de Proyectos Sociales, participamos en el proceso de acompañamiento y atención psicosocial telefónica de 60 personas mayores de las áreas rurales de los municipios de Yacopí y la Palma.

- Brindamos acompañamiento psicosocial a 565 personas mayores que se encontraban vinculadas al programa de Persona Mayor en sus servicios presenciales, a través de contacto telefónico permanente y envío de cápsulas de bienestar vía chat.

- En el marco de la conmemoración del mes de la persona mayor, desarrollamos una campaña interna de sensibilización por el buen trato, a través de videos, audios y diferentes actividades virtuales.

- Entregamos 407 apoyos nutricionales a las personas mayores que participaron en el programa 60 + Vital, como reconocimiento a su proceso gerontagógico.

- Participamos en el foro virtual "Tejiendo bienestar para un envejecimiento activo y exitoso" desarrollado en octubre por la Red Interinstitucional de Persona Mayor.

Celebramos la XVI versión del "Pensionado de Oro", en modalidad online.

Recreación y cultura como ejes para la calidad de vida

Construimos un portafolio de Vacaciones Recreativas Virtuales con más de 50 actividades, en su gran mayoría de los ejes de Educación y Motricidad, apoyados en el envío de talleres y materiales a los hogares de los participantes, con el fin de lograr mayor interacción, contribuyendo de esta manera el desarrollo de diferentes habilidades y destrezas, además de incentivar la creatividad, el sano aprovechamiento del tiempo libre, las relaciones interpersonales y la comunicación, entre muchos otros aspectos.

OTROS LOGROS:

- En octubre llevamos a cabo la celebración del día del niño, con más de 400 personas inscritas, quienes disfrutaron de una completa programación de actividades virtuales: talleres de elaboración de títeres, maquillaje artístico y disfraces con material reciclable, show de títeres, obras de teatro, espectáculo de magia circense, concurso de disfraces y visita guiada a la Casa Museo Beethoven en Bonn a través de la plataforma interactiva infantil "Hallo Beethoven", acompañado de ejercicios de sensibilización musical.

- Diseñamos una oferta virtual de cursos y prácticas libres recreativas, trasladando al ecosistema online algunas de las actividades que anteriormente dictábamos de manera presencial en nuestra sala de ensayos, entre ellos, cursos de producción musical y de creación de podcast.

- Entre septiembre y diciembre, desarrollamos una nutrida Agenda Cultural en Tributo a Beethoven, en sus 250 años de nacimiento, que contempló como conferencistas invitados a Luis Gabriel Mesa, pianista y doctor en musicología de la Universidad de Granada; Alfonso Pérez, pianista, musicólogo y docente universitario; y José Daniel Ramírez Combariza, periodista cultural, además de los conciertos del Pianista Ruso Sergey Sychkov.

- Acompañamos al programa de vivienda "Desarrollo Social Comunitario" en la celebración virtual del Día del Niño en el megaproyecto Hogares Soacha, con la presentación de la obra de títeres "Ese chivo es puro cuento", que convocó a más de 50 niños y niñas.

Bibliotecas y ludotecas en casa

En respuesta al cierre temporal de nuestras bibliotecas y ludotecas, desarrollamos un portafolio de servicios virtuales para todos los segmentos poblacionales, llevando los beneficios de la lectura hasta los hogares de los usuarios e impactando a cerca de 14.000 personas durante el año a través de 19 programas gratuitos, entre ellos: alfabetización digital, club de lectura, creatividad narrativa, del papel a la pantalla, del teatro a la lectura, hora del cuento, historias del futuro, inglés entre páginas, mediadores de lectura, narrativas digitales, entre muchos otros.

Participamos activamente en las mesas de trabajo de la Red de Bibliotecas y la Secretaría Distrital de Cultura

OTROS LOGROS:

- En alianza con las editoriales Penguin Random House y Casa Malpensante, diseñamos el "Ciclo de conversatorios con el autor", con invitados como Pilar Quintana, Santiago Gamboa, Ricardo Silva Romero, Andrés Hoyos Restrepo y Lina Céspedes.
- Nos sumamos a la Agenda Cultural desarrollada en Tributo a Beethoven, a propósito de sus 250 años de nacimiento, mediante clubes de lectura y talleres de escritura creativa.
- En articulación con el Programa Integral en Territorio Rural, liderado por Proyectos Sociales, desarrollamos diferentes actividades para beneficiar a más de 200 estudiantes y docentes de instituciones educativas rurales de los municipios de Yacopí, Caparrapí y La Palma, entre ellas: asesorías a las bibliotecas escolares, cualificación docente en lectura y escritura, clubes de lectura y audiocuentos.
- Diseñamos un portafolio de servicios empresarial en modalidad virtual, que permitió apoyar los planes de bienestar de 21 empresas y la atención de más de 1.700 usuarios, con un crecimiento del 31% frente al año anterior.

- Participamos activamente en las mesas de trabajo de la Red de Bibliotecas y la Secretaría Distrital de Cultura para la formulación de los nuevos planes de intervención en el sector, y, en medio de la crisis sanitaria por el Covid-19, acompañamos el proceso de construcción de los protocolos de bioseguridad para la reapertura de bibliotecas.

- Nuestro cuerpo docente participó como jurado en el Concurso Distrital de Cuento y Poesía, organizado en alianza con el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

Educación

LIVE
Prográmate con la charla:
Transforma las pérdidas financieras en ganancias
Presenta:
Nidian Rocio Fonseca
Administradora de Desarrollo Empresarial Integral en Compensar
Invitado:
Danilo Raymond
Administrador de empresas con cerca de 30 años de experiencia. Mentor financiero personal, conferencista y autor de libros.
Martes 13 de octubre
11:00 a.m.
compensar
@Compensarinfo
@CompensarRecreacionEducacionCulturaYDeporte

Docente Valenti...
docente Julian Bi...
Liseth Ramirez
gloria lozano
ANTONIO PE...
Luis eduardo ...
NOEMI PLAZ...
Lucero Botero
Juana Elvia Velas...
CRISTINA GO...
Bertha Algarra
MARIA YADIR...
Ines Valderra...
Daniel y Luisa...
Gloria Renate...
Edgar Velandia
Luis Alberto B...
Milena Buitra...
JUANITA BET...
Yolanda Jime...

compensar
Compensar Recreación, Educación y Deporte
Reciclaje para tu jardín
#TiempoDeBienestar ...
Ver más
68
10 comentarios
Me gusta
Comentar
Compartir
A continuación
28 UTILES IDEAS DE RECICLAJE CON CAS...
Ideas en 5 minutos
Cómo hacer un jardín de baja mantención
Sodimac Homecenter
Comentarios
Ver todos
Escribe un comen...

Educación

Usos
363.992
variación -14%

Personas atendidas
312.406
variación -13%

Usos
258.197
Virtuales
65.630
En sedes Compensar
40.165
Fuera de las sedes

Asistentes
218.224
Virtuales
54.017
En sedes Compensar
40.165
Fuera de las sedes

Usos
Ene-Feb
53.692
variación 1%
Mar-Dic
310.300
variación -17%

Asistentes
Ene-Feb
47.177
variación 29%
Mar-Dic
265.229
variación -18%

Modalidades

Educación	Desarrollo Integral	Escuela de Capacitación	Fondo Ley 633	Fondo Ley 115	TOTAL
Usos	109.419	223.493	30.796	354	364.062
Asistentes	108.851	172.475	30.812	354	312.492

Programas Atención Integral a la Niñez

17.299
niños y niñas
beneficiados a través de los Programas de **Atención Integral a la Niñez**

3.288
Jardines Sociales
Bogotá

1.031
Jardines Municipales
Mosquera, Chocontá, Girardot

911
Acompañamiento familiar
Soacha

195
Fortalecimiento Hogares Agrupados
Villeta

403
Centro de Desarrollo Infantil
CDI Soacha

175
Centro de Desarrollo Infantil
CDI Cazucá

11.298
Educación Inicial
Secretaría de Educación

Para dar continuidad a los programas de atención integral a la niñez en medio de las restricciones que trajo consigo la emergencia sanitaria, diseñamos e implementamos una ruta pedagógica con estrategias y mecanismos flexibles diversificando nuestra gestión con un tránsito exitoso de la modalidad presencial a la multimodal, registrándose entre otros los siguientes resultados:

- Creación de 11.390 experiencias pedagógicas que fortalecieron los procesos de desarrollo de los niños y niñas, haciendo partícipes a las familias, quienes tuvieron gran receptividad, apertura y disposición. Asimismo, como parte del proceso de acompañamiento en casa y dentro de la atención multimodal, se construyeron 3.500 experiencias para cada uno de los grupos de edad de los niños y niñas que participan del servicio de educación inicial, las cuales fueron socializadas a las familias mediante canales virtuales.

- Ajuste de los proyectos pedagógicos de acuerdo con las realidades de los niños, niñas y sus familias, así como de las demandas provenientes de la pandemia, logrando que los procesos movilizados fueran pertinentes y significativos.

- Enriquecimiento del ejercicio pedagógico con encuentros sincrónicos en los que invitamos a los niños, niñas y sus familias a vivir nuevas formas de participación e interacción.

- Aporte nutricional a niñas y niños a través de la entrega de 47.640 paquetes alimentarios durante el año.

- Mayor valoración hacia el rol de las maestras por parte de las familias, reconocimiento del hogar como un entorno de aprendizaje y avances en la resignificación del sentido de la educación inicial como un proceso que aporta a la transformación y desarrollo social.

- Acompañamiento permanente desde los componentes de atención integral a las niñas, niños y sus familias mediante un esquema de atención multimodal, que contempló contacto telefónico y vía chat.

- Cualificación del equipo de trabajo de cada uno de los jardines infantiles, mediante encuentros virtuales mensuales y acompañamiento permanente con miras a garantizar prácticas de cuidado intencionadas, sensibles y calificadas, así como el uso de la plataforma virtual de cualificación pedagógica EDMODO, dirigida a los equipos de rectores, docentes, auxiliares docentes y psicólogos.

- Formación y acompañamiento virtual a padres y/o cuidadores con el propósito de brindar herramientas para promover la salud sexual y reproductiva, y la prevención del abuso sexual y la violencia intrafamiliar, así como el buen trato, en medio del confinamiento generado por la pandemia.

Jornada Escolar Complementaria

13.497
personas
beneficiadas

Jornada única y uso del tiempo escolar
Secretaría de Educación:
10.943

Jornada Escolar Complementaria Soacha:
1.470

Ruralidad

397	366	146	175
Caparrapí	Yacopí	La Palma	La Peña

Facilitamos la permanencia de las niñas y niños en el sistema escolar por medio de experiencias sincrónicas y asincrónicas.

- Articulación con las estrategias de atención de la Secretaría de Educación de Bogotá y de diferentes municipios de Cundinamarca: Aprende en Casa y Aprendizaje no convencional. Además, trabajo conjunto con las Instituciones Educativas por medio de entornos virtuales, de cara a la identificación de necesidades y a la construcción de nuevas alternativas pedagógicas, lo que nos permitió avanzar en la creación de experiencias on line y alternativas para estudiantes que no contaban con conectividad.

- Acompañamiento telefónico permanente a los estudiantes vinculados en las distintas modalidades de Jornada Escolar Complementaria, tanto en territorio rural como urbano.

- Facilitamos la permanencia de las niñas y niños en el sistema escolar por medio de experiencias sincrónicas y asincrónicas, logrando la participación en los distintos centros de interés y sus modalidades: arte y cultura, ciencia y tecnología, deportes y plan lector, con un incremento en la participación de las familias, concibiendo al hogar como espacio de aprendizaje fortalecido.

Programa Enlaces

El 30 de octubre Enlaces cumplió 25 años promoviendo la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual afiliadas a la caja en categorías A y B, por medio de procesos de movilización social, gestión del conocimiento, acompañamiento y orientación a las familias, como principales aliadas del proceso, así como a través de la articulación de alianzas con diversos actores del orden público y privado.

En los 25 años del programa se han beneficiado más de 15.000 personas con discapacidad intelectual y sus familias

El programa, que desde su nacimiento ha beneficiado a más de 15.000 personas con discapacidad intelectual y a sus familias, contempla 3 modalidades de atención. La primera, "Creciendo juntos", para niños y jóvenes de 1 a 17 años, orientada al desarrollo de experiencias pedagógicas a partir del juego, la recreación, la exploración y el acercamiento a distintas expresiones artísticas.

La segunda, "Habilidades para la vida", orientada al fortalecimiento de las habilidades académicas y ocupacionales, para contribuir a la definición de sus proyectos de vida. Y, por último, "Formación para la inclusión laboral", en alianza con el SENA, con el fin de promover el desarrollo de sus capacidades, la autonomía y la participación en los ámbitos ocupacional, productivo y social.

Entre las principales acciones adelantadas a lo largo del 2020 se resaltan:

- Diseño e implementación de propuesta pedagógica de atención virtual "Enlaces en Casa", con la participación de estudiantes, sus familias y el equipo del programa.
- Desarrollo de diversos recursos pedagógicos para fomentar el aprendizaje autónomo, complementados con encuentros sincrónicos a través de plataformas de reunión virtual.
- Creación de talleres virtuales con las familias de los participantes del programa, favoreciendo los lazos entre ellos, la comunicación, el cuidado y la crianza, así como la puesta en marcha de estrategias de emprendimiento y creación de redes de familiares.
- Realización de procesos de movilización social a nivel virtual en articulación con otros equipos de trabajo de Compensar, en el marco de la celebración de los 25 años del programa, con el fin de promover la reflexión en torno a la inclusión y la discapacidad.
- Articulación con el Programa de Desarrollo Empresarial Integral para la formación de los trabajadores de diferentes empresas afiliadas en temas relacionados con inclusión y discapacidad, entre ellas: Secretaría de Integración Social, Secretaría Distrital de Educación, Aeronáutica Civil, Essity y Supersolidaria.

- Apoyo al proceso de formación e inclusión laboral de 24 aprendices SENA con discapacidad cognitiva, quienes durante el año fueron vinculados en diferentes áreas de trabajo, favoreciendo la generación de espacios incluyentes y aportando al reconocimiento de las capacidades y habilidades de esta población.

- Participación en eventos culturales organizados de la mano de diversos aliados: Fides Navidad recetas y sueños, III Ecofashion - ARC - El Rosario – Compensar y VIII Encuentro de Artes Escénicas - ARC- Compensar "Artes y Tradiciones Populares". En el marco de estos encuentros los participantes del programa obtuvieron 19 reconocimientos.

Programa Desarrollo Empresarial Integral

- Fortalecimiento del portafolio con ofertas de formación virtual sincrónica y asincrónica, diseñadas de acuerdo con las necesidades de las empresas, las personas y las familias.
- Creación de una estrategia de C-Learning con el fin de mejorar cada vez más la conexión con las empresas y contribuir a potencializar sus programas de desarrollo empresarial, personal y familiar, a través de una amplia oferta de seminarios, conversatorios y conferencias, más de 20 cursos virtuales y una membresía en el campus virtual.
- En un trabajo conjunto con la Agencia de Empleo y Emprendimiento, adaptamos el portafolio de formación a la modalidad virtual, impactando a más de 14.000 participantes, siendo calificados como uno de los mejores operadores del proceso, con 94.9 puntos.
- Diseñamos los programas de inducción y reinducción para diferentes empresas públicas, entre ellas: Instituto Geográfico Agustín Codazzi, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura y Ministerio de Minas y Energía.

Escuela de Capacitación

Iniciamos el 2020 con la una oferta de más de 1.380 cursos presenciales, para usuario individual, en nuestras diferentes sedes, alcanzando una cobertura de 25.000 asistentes entre enero y febrero, es decir, antes de la emergencia sanitaria.

Desarrollamos una innovadora oferta virtual, que contempló clases personalizadas, master class y prácticas dirigidas.

Ante esta coyuntura, de abril a diciembre desarrollamos una innovadora oferta virtual, que contempló clases personalizadas, master class y prácticas dirigidas, así como la creación de 3.445 servicios para los diferentes segmentos poblacionales, entre ellos alternativas para compartir en familia, con más de 600 asistentes en cursos como: cena en pareja, pizza en familia, cocinando entre amigos y cocina navideña en familia. A esto se suma la realización de eventos virtuales en línea con las temporadas y festividades como por ejemplo el desarrollado para celebrar amor y amistad, con la participación de 200 personas.

De otro lado, en la operación empresarial virtual resaltó la atención a empresas afiliadas y sus trabajadores en especial con cursos de cocina, sistemas, bienestar y armonía, manualidades y música, además, talleres para grandes aforos con entrega de ingredientes y materiales puerta a puerta, entre los cuales se destacó uno diseñado para la Secretaría Distrital de Hacienda con la participación de 1.600 personas.

PARA EL AÑO 2020 LA SUB LÍNEA "DESEMPEÑO ESCOLAR", PASÓ A FORMAR PARTE DE LOS PROGRAMAS DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN, POR LO QUE A CONTINUACIÓN DETALLAMOS ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES LOGROS:

Llevamos a cabo tres encuentros online para la presentación de muestras artísticas, culturales y de tecnología, con más de 2.500 asistentes

- Continuamos fortaleciendo el modelo de atención para Jornada Escolar Complementaria, en el componente de jornada única y uso del tiempo escolar, por medio de los centros de interés de arte y cultura, ciencia y tecnología, Alef y el convenio suscrito con Soacha, implementando la estrategia "Aprende en Casa", diseñada por la Secretaria Distrital de Educación para que sin importar las circunstancias, los estudiantes y sus familias pudieran seguir potencializando sus habilidades comunicativas, creativas y cognitivas.

- Adicionalmente, llevamos a cabo tres encuentros on line para la presentación de muestras artísticas, culturales y de tecnología, con más de 2.500 asistentes, entre estudiantes y sus familias: Alef x Bogotá, Meraki 2020 y Mundo Ciencia una Aventura desde Casa.

- En materia de Ciencia y Tecnología se presentó un crecimiento del 20% en cobertura, además se destaca la creación de un nuevo centro de interés de Biotecnología y la popularidad del centro de interés de Robótica, con el mayor número de participantes. Por su parte, en la dimensión de Arte y Cultura fue implementado un nuevo centro de interés en Audiovisuales, en una de las instituciones educativas que hacen parte del programa.

- Además, en el centro de interés Alef los estudiantes crearon distintas tipologías textuales y narrativas, ensayos y discursos para expresar sus saberes, preocupaciones y propuestas referentes al cuidado del medio ambiente y a la situación ocasionada por el Covid-19, convirtiéndose en actores relevantes del contexto al ser escuchados en sus hogares.

Turismo

ODS: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15

Cuando usamos **el mágico poder del conocimiento** para transportarnos a lugares únicos, cuidándonos para disfrutarlos después...

el bienestar es imparable.

"No es tiempo de viajar, pero sí de soñar"

Uno de los sectores más golpeados durante el año fue el turístico, por cuenta de las medidas tomadas desde mediados de marzo por el Gobierno Nacional con el fin de frenar la propagación del Coronavirus: cancelación de vuelos nacionales e internacionales, prohibición de viajar por tierra, cierre de hoteles, entre otras.

En medio de esta coyuntura y con el propósito de seguir conectados con nuestros usuarios y mantener vivo el espíritu de viaje -convencidos de su importancia en el bienestar integral de las personas-, además de contribuir a afianzar la relación y promover el trabajo colaborativo entre las empresas del sector, a lo largo del año llevamos a cabo 15 conversatorios virtuales con la participación de 16 invitados especializados, entre los que se destacan:

- Samy Bessudo, Presidente de la Agencia de Viajes Aviatur.
- Carolina Jarro Fajardo, Subdirectora de Gestión y Manejo de Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Ángel Correa, Gerente Hotel Waya en la Península de la Guajira
- Jean Claude Bessudo, Presidente Organización Aviatur
- Miguel Díez Trujillo, Presidente de Hoteles Estelar
- Eliana Daza, Gerente Regional de Hoteles Decameron
- Enrique Mejía Ramírez, Gerente de Ventas de RIU Hotels & Resorts, para Colombia, Ecuador y Guatemala
- Alberto Muñoz, vicepresidente de Royal Caribbean para Latinoamérica y el Caribe
- Wiliam Vinasco, comentarista deportivo que a lo largo de su carrera acompañó en diferentes viajes alrededor del mundo a destacados deportistas colombianos.

Los principales resultados de esta estrategia se detallan a continuación:

2.359 conexiones en vivo

356.254 Personas alcanzadas

91.595 reproducciones

6.215 reacciones

9.137 interacciones

2.469 comentarios

Juntos contra el Covid

El primero de octubre, empezamos a recibir nuevamente visitantes en nuestros hoteles Lagomar y Lagosol, los primeros del Tolima y el Alto Magdalena en contar con el sello "Juntos contra el covid", por medio del cual la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) certifica la incorporación de estrictos protocolos de bioseguridad, lo que se traduce en confianza y tranquilidad para los usuarios.

El proceso de formalización del sello, producto de los esfuerzos conjuntos realizados entre empresarios, gremios y gobierno local, departamental y nacional para promover la reapertura gradual del sector, contempló tres fases de implementación, validadas por el Certification Quality Recources (CQR) SAS. La primera, orientada a la toma de conciencia sobre la importancia de implementar correctamente las medidas y la responsabilidad de su cumplimiento; la segunda, contempló un diagnóstico en las instalaciones y la construcción de un riguroso plan de acción para el cierre de brechas; y la tercera, la visita de los entes de control.

Hoteles Lagomar y Lagosol

Aunque registramos un cierre total de los servicios de turismo por cerca de siete meses, finalizamos el 2020 con los siguientes resultados:

Total USOS:

131.500

55.060 Lagomar

76.440 Lagosol

72% Categorías A y B

94.213
huéspedes
variación **-61%**

31.591
usuarios
de pasadía individual y empresarial
variación **-82%**

7.421
personas
del total de visitantes, asistieron a
94
eventos, actividades y convenciones empresariales

21.18%
Ocupación
promedio del sector hotelero a nivel nacional (Cotelco).

29.12%
Lagomar
variación **-61%**
ocupación únicamente los meses donde estuvo activo el servicio
74.30%

28.07 %
Lagosol
variación **-58.42%**
ocupación únicamente los meses donde estuvo activo el servicio
68.83%

Resultados obtenidos con capacidad habilitada de acuerdo con las normas de bioseguridad

Una apuesta por el turismo social

El 72% de las visitas registradas en Lagomar y Lagosol durante el 2020 fueron de personas afiliadas en categorías A y B

Conscientes de que el descanso es esencial para el mejoramiento de la calidad de vida, en Compensar le apostamos al desarrollo de un turismo social asequible, orientado a beneficiar especialmente a los trabajadores de menores ingresos, y evidencia de ello es que el 72% de las visitas registradas en Lagomar y Lagosol durante el 2020 fueron de personas afiliadas en categorías A y B, es decir, quienes devengan menos de 4 salarios mínimos.

Para ello, brindamos a los usuarios la posibilidad de disfrutar de nuestros hoteles con tarifas especiales y planes flexibles, acorde a las cambiantes dinámicas, y a través de diferentes estrategias, entre ellas “Planear es Ahorrar”, que otorga descuentos por compra anticipada.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Adecuamos el modelo de servicio de nuestros hoteles con la implementación y actualización permanente de los protocolos de bioseguridad para prevenir la propagación del Coronavirus.
- Resultado de un trabajo conjunto entre diversos equipos, fortalecimos los canales virtuales de atención, mejorando la experiencia de nuestros usuarios.
- Iniciamos obras en Lagomar para incrementar en 90 habitaciones la capacidad del hotel, además, el proyecto contempla la construcción de dos toboganes, un nuevo restaurante, zonas de juego para niños y adolescentes y espacios de descanso familiar, así como una nueva piscina semiolímpica.
- Avanzamos en la renovación del sistema hidráulico y eléctrico en Lagomar, además, instalamos tanques de agua caliente que funcionan por medio de energía solar en 136 habitaciones de Lagosol.
- Recibimos la auditoría del Icontec para el modelo ISO 9001: 2015, con resultados satisfactorios que ratifican la calidad en nuestros procedimientos.
- El resultado del indicador de experiencia de cliente fue 86, con un crecimiento sostenido durante los últimos cuatro años, que da cuenta de la materialización de los esfuerzos por brindar cada vez un mejor servicio.

Agencia de viajes

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 muchos otros, hacen parte del amplio portafolio de servicio individuales y corporativos que ofrecemos por medio de nuestra Agencia de Viajes.

Sin embargo, la prestación de estos servicios tuvo que ser suspendida en el 2020 por más de 6 meses, debido a las restricciones impuestas en medio de la emergencia sanitaria, volcando todos nuestros esfuerzos al acompañamiento efectivo de los usuarios en relación con sus situaciones de viaje, reprogramando, en la medida de los posible los planes para el año siguiente.

Si bien debido a la coyuntura los ingresos decrecieron en cerca de un 78%, cerrando con ventas por alrededor de $5.800 millones, en la línea corporativa incrementamos en más del 50% el número de empresas atendidas, logro alcanzado en solo tres meses, una vez inició la reapertura del sector turismo.

Por otra parte, en respuesta a las nuevas dinámicas, fortalecimos nuestros canales de atención y asesoría online.

Alianza Compensar – Hoteles Estelar

La renovación, a finales del 2019, de nuestra alianza con Estelar, una de las cadenas de hoteles más importantes de Suramérica, facilitó particularmente a nuestros afiliados en categorías A y B el acceso a descuentos y tarifas especiales, hasta del 30% en el valor de la reserva, logrando así que más del 75% de los usos registrados por este concepto a lo largo del 2020 fuesen en estas categorías de afiliación.

Sumado a ello, si bien los 27 hoteles de la cadena estuvieron cerrados por más de cinco meses, la alianza tuvo un crecimiento en ingresos del 86% y más de 3.095 noches vendidas, siendo Cartagena y Paipa los destinos preferidos por los afiliados.

Si bien los 27 hoteles de la cadena estuvieron cerrados por más de 5 meses, la alianza tuvo un crecimiento en ingresos del 86% y más de 3.095 noches vendidas

Cajas Sin Fronteras

Gracias a este convenio, del que hacemos parte 28 cajas ubicadas en 31 departamentos del país, la población afiliada al sistema de compensación familiar tiene la posibilidad de acceder a 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.

A continuación se detalla el comportamiento de uso, el cual también se vio impactado por la emergencia sanitaria.

13.259 usuarios disfrutaron servicios del convenio ↓ variación **-58%**

Monto total **$405.815.881**

	Turismo	Recreación y deporte	Cultura	Capacitación
Participación	55%	23%	2%	20%
Personas	624	12.029	76	530
Valor en servicios	$225.091.405	$91.401.512	$9.017.996	$80.304.967

Eventos

ODS: 3, 5, 8, 9, 10 y 12

Cuando **estamos en línea con los nuevos desafíos y hacemos zoom a las oportunidades** para seguir siendo aliados de la productividad empresarial...

el bienestar es imparable.

La nueva forma de hacer eventos

La prohibición de las actividades que incentivaran la concentración de personas, como medida para frenar la propagación del Coronavirus en el país, nos llevó a replantear no solo la forma convencional de producir eventos, sino, además, a crear nuevas estrategias para desarrollar toda una experiencia a través de ellos.

Es así como por medio de una completa plataforma de producción de eventos virtuales, continuamos poniendo al servicio de las empresas toda nuestra experiencia en la asesoría y organización de espacios que aportan al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, en la medida que se convierten en el puente para hacer negocios, fortalecer el posicionamiento de marca, desarrollar estrategias de endomarketing y networking, así como para mejorar la cultura y el clima organizacional, en el caso de los eventos internos.

En línea con ello, transformamos temporalmente nuestro emblemático Centro de Convenciones de la Sede Av. 68 en un completo estudio de producción, con capacidad para conectar hasta 20.000 personas en tiempo real, a través de diversas herramientas tecnológicas, entre las que se destacan:

- Transmisión vía streaming.
- Pantallas inteligentes – touch screen.
- Interacción con dispositivos digitales.

- Chroma key para creación de fondos virtuales.
- Monitores de retorno.
- Internet dedicado de alta velocidad.
- Sonido, cámaras y sistemas de iluminación profesionales.

De esta manera y bajo el más estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, desarrollamos en modalidad virtual o híbrida, reuniones de trabajo, asambleas, conversatorios, paneles, ruedas de prensa, webinars, conciertos, stand up, obras de teatro, clases virtuales, talleres, lanzamientos de producto, ferias y todo tipo de actividades de entretenimiento, entre las que se destacan los bingos virtuales.

A pesar de que la industria de los eventos completó más de 150 días de inactividad a lo largo del año y de que el control sobre los aforos impactó su normal desarrollo, **en el 2020 logramos entre otros los siguientes resultados:**

Total eventos realizados

2.535

entre empresariales, sociales, recreativos y de operación nacional

variación **-74%**

882.340

Asistentes

variación **-39,67 %**

1.504 presenciales e híbridos

401.341 asistentes

1.031 virtuales

481.044 asistentes

Algunas cifras representativas

Empresariales

2.520
eventos
variación **- 74%**

1.489
Presenciales e híbridos

400.559
Asistentes

1.031
Virtuales

481.044
Personas conectadas

Del total de empresariales

109
masivos
o de gran convocatoria
(más de 1.000 pax.)
variación **-24%**

Alrededor de
348.018
asistentes
o personas conectadas
variación **-32%**

Sociales

15
eventos
en modalidad presencial
variación **- 86.36%**

737
asistentes
variación **-86.21%**

servicios complementarios

2.318
(bonos, tarjetas regalo, entre otros) para
1.065.103
usuarios, además, pasamos de
12 a 40
convenios
activos para la prestación de estos servicios

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Pese al fuerte impacto que trajo consigo la emergencia sanitaria, logramos cumplir al 54% la meta de ingresos proyectados para el año 2020, lo cual estuvo apalancado, en gran medida, por el desarrollo de eventos virtuales e híbridos, realizados desde nuestras salas de transmisión propias.

- Obtuvimos una calificación del 87.40% en las pruebas de satisfacción de cliente, con un crecimiento de 8.4 puntos con respecto al año anterior. Además, recibimos 177 reconocimientos a través del canal de Opiniones y Sugerencias (OyS).

- Configuramos y operamos 109 eventos masivos o de gran convocatoria, que reunieron de manera presencial (antes de que iniciara la emergencia sanitaria) y en formato virtual, alrededor de 348.000 personas. Los más representativos fueron realizados para: Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Secretaría Distrital de Educación, Frontera Energy Colombia, Claro Colombia, Industria Militar, Ministerio de Educación Nacional, Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación, Metro de Bogotá, Superintendencia Nacional de Salud y Codensa.

Alimentos

ODS: 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10

Cuando con acciones reales **alimentamos la esperanza de un mejor futuro** para las nuevas generaciones...

el bienestar es imparable

Alimentando el futuro del país en medio de la pandemia

Raciones entregadas

5.836.654

en las modalidades transitorias del **Programa de Alimentación Escolar:**

5.683.876
Bonos de **alimentación**

152.778
Paquetes alimentarios para preparar en casa

Personas **impactadas**

66.069

por medio de actividades pedagógicas orientadas a promover **hábitos de vida saludable.**

21.875
participantes componente pedagógico **antes de la pandemia**

44.224
participantes componente pedagógico **durante la pandemia**

Como resultado del cumplimiento estricto de los componentes técnicos y administrativos exigidos por el proceso competitivo, en el 2020 fuimos seleccionados nuevamente por la Secretaría de Educación Distrital como el operador del convenio de alimentación escolar, completando así 16 años preparando alimentos con los más altos estándares de calidad para beneficiar a los niños, niñas y adolescentes de 160 comedores escolares distribuidos en 20 localidades de Bogotá, lo que corresponde al 30% de la operación del Programa de Alimentación Escolar de la ciudad; además de desarrollar una estrategia pedagógica orientada a fomentar en los estudiantes y sus familias hábitos de vida saludable.

El programa inició la vigencia 2020 mediante la modalidad de atención tradicional, a través del Servicio Integral de Desayunos y Almuerzos Escolares – SIDAE, sin embargo, una vez se declaró la emergencia sanitaria en el país, el Distrito implementó las modalidades de atención transitorias en línea con las definiciones del Ministerio de Educación Nacional, como estrategia de acceso y permanencia al sistema educativo.

Para llevar a cabo dicha transición, la Secretaría de Educación del Distrito, vio en Compensar un aliado estratégico, aunando así esfuerzos para materializar la implementación de las modalidades de atención transitorias desde el primer día de la pandemia de manera ininterrumpida al 100% de la población escolar del sistema educativo oficial de la capital del país, la cual corresponde aproximadamente a 750.000 estudiantes.

Fue así como muy rápidamente ajustamos nuestro modelo de operación para dar respuesta a este desafío, apalancados en la amplia red de comercios aliados con los que cuenta nuestra organización, incorporando 8 cadenas de supermercados para facilitar la dispersión y canje de un promedio mensual de 700.000 bonos alimentarios. De igual forma, a los estudiantes de Instituciones Educativas catalogadas por el Distrito como rurales, hicimos extensivo el modelo de apoyo alimentario que venimos desarrollando para la Localidad de Sumapaz, favoreciendo la entrega mensual de aproximadamente 21.000 canastas alimentarias.

Sumado a ello, fortalecimos el componente educativo del programa con herramientas pedagógicas dirigidas a estudiantes y familias, para concientizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la alimentación saludable y la actividad física, ampliando el campo de acción a temáticas como el cuidado de lo público, etiquetas nutricionales, consumo de frutas y verduras, porciones adecuadas y desperdicio de alimentos.

Fotos tomadas de la página web
https://bogota.gov.co/mi-ciudad/integracion-social/bonos-canjeables-por-alimentos-en-comedores-comunitarios

A pesar de la coyuntura del 2020, no cesamos en el propósito de favorecer a través de nuestros servicios la salud, la nutrición y el bienestar de los usuarios, registrando entre otros los siguientes resultados:

Total, raciones producidas y servidas en 2020:

8.093.320*

variación **-76.8%**

Total en operación **directa:**

1.468.993

variación **-67%**

Total eventos
empresariales y servicios de catering

1.002.791

variación **-64%**

Jardines sociales
Total raciones:

121.626

variación **-84%**

Comedores escolares
Total raciones:

6.290.170

variación **-78%**

Total a usuarios
individuales (autoservicios, cafés, restaurante a la carta):

466.202

variación **-73%**

Total de servicios
(bebidas y snacks) en máquinas expendedoras de alimentos operadas directamente por Compensar:

212.531

variación **-66%**

Total producción
de la planta de alimentos (en unidades de cocina caliente y panadería):

2.320.462

variación **-71%**

*Sumatoria de operación directa, Jardines Sociales, Comedores Escolares y servicios en máquinas expendedoras.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Logramos rotar $1.480 millones de materia prima que se encontraba dispuesta para atender los servicios de comedores escolares, jardines sociales y operaciones directas, contribuyendo a disminuir el desperdicio y el impacto negativo por cuenta de los cierres obligatorios que provocó la pandemia.

- Apoyamos a la Administración Distrital en el proceso de documentación, diseño, impresión y entrega de "La mochila pedagógica – Conéctate con el Bienestar", orientada a promover estilos de vida saludable en los estudiantes y sus familias.

- Durante la emergencia sanitaria ajustamos los roles y funciones del equipo de trabajo de Comedores Escolares, logrando incorporar el recurso humano asociado al convenio a los escenarios planteados en las modalidades de atención transitoria, lo que trascendió al modelo técnico, operativo y de servicio.

- La articulación con la red de cadenas aliadas, más allá del proceso transaccional de redención de bonos para el convenio de Comedores Escolares, permitió el intercambio de saberes, prácticas y experiencias.

- Ampliación de la mirada del Programa de Alimentación Escolar hacia una Bogotá rural, lo que facilita el reconocimiento de las particularidades desde el contexto alimentario y permite adaptar propuestas pedagógicas flexibles y cercanas, atendiendo al contexto real de las poblaciones.

- Entregamos más de 48.000 paquetes nutricionales a trabajadores de empresas afiliadas y a beneficiarios de los programas de Adulto Mayor, en el marco de una estrategia de reorientación de recursos que se adelantó en el 2020 en articulación con varios procesos de la organización para beneficiar a las empresas más afectadas durante la pandemia.

- Habilitamos las entregas del servicio de alimentos en el restaurante DARE para llevar hasta la oficina o la residencia de los usuarios la calidad de los productos.
- Reemplazamos las cartas de papel por códigos QR y habilitamos la opción de reserva en nuestros restaurantes.

- Prorrogamos el contrato para la administración del circuito de bienestar de la Fiscalía General de la Nación, que bajo un modelo integral contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos. Sin embargo, la operación se redujo a causa de la pandemia, focalizando los esfuerzos en el desarrollo de actividades pedagógicas orientadas a fomentar hábitos de vida saludable.
- Ajustamos el portafolio de productos y servicios en línea con las necesidades particulares de nuestros usuarios en tiempos de Covid.

- En un trabajo conjunto con el proceso de Transporte, habilitamos el servicio puerta a puerta para la entrega de productos elaborados en nuestra Central de Procesamiento de Alimentos en respuesta a las necesidades del portafolio empresarial.
- Abrimos un café en la sede Teusaquillo de nuestra Fundación Universitaria Compensar.
- Llevamos a cabo el diseño, capacitación, implementación y seguimiento del protocolo de bioseguridad en el desarrollo de nuestras operaciones, cumpliendo a cabalidad con los requisitos establecidos en la normatividad y las exigencias de los entes reguladores que nos visitaron.
- Recibimos la auditoría de certificación del sistema de aseguramiento de la calidad HACCP por parte del INVIMA, en el Centro de Procesamiento de Alimentos, y la auditoría ISO 9001: 2015 por parte de ICONTEC, registrando excelentes resultados, que ratifican la seguridad y calidad de nuestros productos y servicios.
- Obtuvimos un resultado de 93.1 en el indicador de experiencia de cliente para las operaciones directas, superando la meta establecida, y continuando con una tendencia creciente.
- Recibimos por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente el certificado de aprobación de la Estrategia ACERCAR Ciclo 1 – 2019 para el Centro de Procesamiento de Alimentos, lo que ratifica nuestro compromiso y conciencia ambiental.

Agencia de Empleo y Emprendimiento

ODS: 1, 5, 8 y 10

Cuando en contra de todo pronóstico **hallamos oportunidades** que nos permiten avanzar juntos con decisión y optimismo...

el Bienestar es imparable

Sedes Agencia de Empleo

1. Chapinero
2. Suba
3. Bosa
4. Kennedy
5. Cajicá
6. Mosquera
7. Soacha
8. Girardot

Empleo

Redoblamos nuestra capacidad adaptando todos los servicios a la modalidad virtual y desarrollando nuevos canales de atención

Abriendo las puertas del mundo laboral sin importar las circunstancias

La crisis derivada por la pandemia del Covid-19 golpeó como nunca la economía del país, y pese a los diferentes esfuerzos públicos y privados por proteger a la población laboralmente activa, las cifras de desempleo se dispararon a lo largo 2020, cerrando el año con una tasa del 15,9%, lo que significa un aumento de 5,4 puntos porcentuales más frente al 10,5% de 2019, de acuerdo con el DANE.

Con el fin de hacerle frente a este difícil panorama, en la Agencia de Empleo y Emprendimiento no paramos, por el contrario, redoblamos nuestra capacidad adaptando todos los servicios a la modalidad virtual y desarrollando nuevos canales de atención para acompañar a los oferentes en el fortalecimiento de sus competencias y habilidades, y por supuesto, en la búsqueda de empleo, habilitando, entre otras cosas la posibilidad de realizar postulaciones en línea a vacantes para diferentes perfiles, tanto técnicos como profesionales, e incluso, opciones para personas sin experiencia laboral o con alguna discapacidad.

Durante la pandemia (abril a diciembre)

136.957
personas
se registraron
en nuestra
Agencia de Empleo

de ellas

71.288
fueron orientadas
laboralmente

y

83.702
capacitadas

Además

17.632
encontraron una
oportunidad laboral.

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Sonia, Geraldín y Yénnifer, tres mujeres de diferentes edades, profesiones y perfiles que encontraron una oportunidad laboral en medio de los meses más difíciles de la pandemia.

Sonia Nava

Geraldín Medina

Yénnifer Bernal

Capacitación virtual y gratuita: a solo un clic

Diversificamos los servicios de capacitación laboral, abriendo la posibilidad de realizar cursos cortos de formación técnica.

Durante la coyuntura originada por el Covid-19, ampliamos el alcance de nuestra oferta formativa para usuarios inscritos y para quienes no, así como para trabajadores y cesantes, incentivando el aprovechamiento productivo del tiempo en casa, a solo un clic de distancia.

Por un lado, para las personas inscritas, habilitamos todo el portafolio de capacitación en modalidad virtual (gratuito y certificado) con el propósito de fortalecer sus competencias laborales y transversales, mejorar los perfiles de los postulantes y, en esa medida, el acceso a oportunidades de empleo.

También diversificamos los servicios de capacitación laboral, abriendo la posibilidad de realizar cursos cortos de formación técnica en áreas como Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos, Contabilidad, Talento Humano, Diseño Gráfico y Logística, capacitando a 921 personas durante el año.

Por otra parte, consolidamos nuestra alianza con la Fundación Carlos Slim y Claro Colombia, de manera que a través de la plataforma “Capacítate para el empleo” tanto la población desempleada como quienes buscaran aprovechar el tiempo en casa para capacitarse, pudieran hacerlo, con una oferta de más de 300 opciones en áreas como Administración, Finanzas, Salud, Tecnología, Servicio al Cliente, Emprendimiento, entre otras. Gracias a esta estrategia, nuestros usuarios accedieron a 7.214 cursos virtuales gratuitos que les permitirán cualificar sus competencias y, al cierre del año, 417 oferentes que terminaron dichos cursos fueron ubicados laboralmente.

Pese al enorme desafío que representó el 2020, logramos superar las metas propuestas en los indicadores de:

Registro: **136.6%**

Capacitación: **116%**

Usuarios remitidos: **139.8%**

Empresas inscritas: **166.5%**

A continuación, se detallan las principales cifras de gestión del año en materia de gestión de empleo:

Personas

Registradas: **178.391** variación 20%

Orientadas laboralmente: **91.963** variación -9%

Candidatos remitidos: **151.922** variación 2%

Capacitadas: **100.533** variación 15%

Ubicadas laboralmente: **29.574** variación -23%

Empresas:

Registradas: **3.997** variación 36%

Vacantes reportadas para gestionar procesos de selección: **63.716** variación 24%

Sumando esfuerzos para hacerle frente al desempleo

Diversificamos nuestros servicios mediante la operación de dos programas liderados por la Alcaldía de Bogotá

Comprometidos con la reactivación de la economía local y el desarrollo de oportunidades de empleo, diversificamos nuestros servicios mediante la operación de dos programas liderados por la Alcaldía de Bogotá, en cabeza de la Secretaría Distrital de Gobierno.

El primero de ellos, Empleos de Emergencia, orientado a la generación de 6.400 empleos temporales (duración de 3 meses), con especial énfasis en poblaciones pobres y vulnerables que desarrollen labores de embellecimiento del espacio público, ambientales, de mantenimiento de malla vial local y convivencia, entre otras. En este caso, desde la Agencia desarrollamos todo el proceso de selección, contratación y pago de la nómina a las personas vinculadas.

Y el segundo, Microempresa Local, diseñado para apoyar a 3.000 microempresarios a través de incentivos monetarios a la nómina para mantener y/o vincular a 10.000 trabajadores en Bogotá, particularmente mujeres jóvenes (18 a 28 años) y mayores de 50 años, es decir, las poblaciones más afectadas en materia de empleo durante la emergencia sanitaria. En este programa adelantamos el proceso de inscripción de las microempresas, publicación de vacantes, preselección de candidatos y giro de los incentivos.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Dimos continuidad a la estrategia "Psicólogas In House", a través de la cual ubicamos dentro de las empresas inscritas, analistas que desarrollan procesos de selección a la medida de sus necesidades, con altos índices de satisfacción por parte de los empleadores y un total de 10.865 colocaciones.

- Por medio de la estrategia "Pactos a la Medida" ubicamos laboralmente a 932 personas en sectores de producción, flores y servicios en Bogotá y Cundinamarca, desarrollando un programa de gestión empresarial especializado y enfocado en el cierre de brechas de competencias y capacitación.

- Apoyamos a 27 empresas en la adaptación de sus procesos a la nueva realidad, a través de la implementación del servicio de desvinculación asistida, con un completo acompañamiento a los trabajadores que tuvieron que ser desvinculados producto de la pandemia.

- Llevamos a cabo un curso de formación en bioseguridad con la participación de 170 representantes de empresas, orientado a la correcta implementación de los protocolos exigidos para la reapertura de sus operaciones.

- Reenfocamos nuestra estrategia e implementamos nuevos modelos operativos para priorizar a los usuarios aportantes al Sistema del Subsidio Familiar por medio nuestros servicios.

Emprendimiento

Vitrina Virtual

nuevo*

La Vitrina Virtual brinda a los pequeños empresarios un canal adicional de venta por medio del cual pueden darle mayor visibilidad a sus negocios.

Los cierres decretados durante en el 2020 pare prevenir la expansión de Covid-19 en Colombia dificultaron ampliamente a los pequeños empresarios la comercialización de sus productos y servicios, impactando de esta manera su sostenibilidad, y pensando en ello, creamos una vitrina virtual gratuita para facilitarles este proceso, no solo a los emprendedores sino también extendiendo el alcance a la red de proveedores de Compensar.

La Vitrina Virtual brinda a los pequeños empresarios un canal adicional de venta por medio del cual pueden darle mayor visibilidad a sus negocios, anunciar promociones por temporada, y dar a conocer su oferta en una nueva red de clientes, abriéndole la puerta a la generación de ventas cruzadas, lo que le permite al emprendedor encontrar compradores que no estaba buscando, y además, la posibilidad de participar en eventos exclusivos.

Más de
90 unidades productivas vinculadas
con alrededor de **200**
productos y servicios para la venta.

Desde su implementación,
en agosto del 2020
se han registrado más de
5.000 visitas

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Maritza y Milena, dos hermanas gemelas que, entre muchas otras cosas, comparten la pasión por el emprendimiento y sumaron sus talentos para crear "Café Retratos".

Maritza Buitrago

Milena Buitrago

En el 2020, el emprendimiento siguió posicionándose como una alternativa para la generación de empleo, por supuesto, adaptado los modelos a la nueva realidad, proceso en que los usuarios contaron con toda nuestra asesoría y acompañamiento, tal y como se evidencia en los principales resultados del año en esta materia:

Orientados
1.148

Capacitados
2.509

Iniciaron su modelo de negocio
523

Emprendimientos en marcha
122

Variación: no se registra, pues los datos no son comparables con el año anterior, debido a un ajuste metodológico y de estructura implementado a los servicios de la ruta de emprendimiento.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Fortalecimos la estrategia "Emprende Virtual" mediante la incorporación de un nuevo portafolio de servicios para capacitar a nuestros emprendedores en temas como: marketing digital, propuesta de valor, financiamiento, costos, imagen corporativa, entre otros, impactando a más de 800 personas.

- Creamos los conversatorios "Com-partiendo en casa con nuestros emprendedores", propiciando a través de 26 encuentros virtuales que contaron con la participación de 620 personas, el intercambio de conocimientos y experiencias entre emprendedores.

- Llevamos a cabo la Primera Muestra de Emprendimiento Virtual, con más 1.100 visitas y 30 expositores, quienes a través de esta vitrina tuvieron la posibilidad de dar a conocer sus proyectos.

- Realizamos 708 asesorías virtuales a nuestros emprendedores en temáticas de ideación y modelo de negocio, logrando que más de 300 personas iniciaran el proceso para la puesta en marcha de sus unidades productivas.

- Cinco de nuestros emprendedores participaron en la XVI Feria de Jóvenes Empresarios y la Rueda de Negocios realizada en el marco del Tercer Festival del Emprendedor de la Cámara de Comercio de Bogotá, logrando expectativas de ventas por más de $20 millones y abriendo puertas en otros espacios comerciales.

- Brindamos orientación y asesoría a más de 30 emprendedores en temas de Propiedad Industrial, identificando 35 marcas en proceso de registro y 5 marcas registradas.

- Acompañamos a 18 empresas en procesos de transformación de sus estrategias empresariales y de mercado, de cara al mejoramiento de sus resultados.

Inclusión Laboral

Desarrollamos una Guía de Orientación Laboral para Refugiados y Migrantes Venezolanos

Gestionamos oportunidades de empleabilidad para todos a través de rutas de atención especializadas en personas con discapacidad, desmovilizados del conflicto armado en Colombia, población civil afectada por la violencia y migrantes.

Justamente, en el 2020, desarrollamos una Guía de Orientación Laboral para Refugiados y Migrantes Venezolanos, la cual fue distribuida masivamente para facilitar su inserción al mercado laboral. Producto de esta y otras acciones, durante el año se registraron en la Agencia más de 2.600 migrantes, de los cuales 164 encontraron una oportunidad laboral.

OTROS RESULTADOS DE GESTIÓN EN MATERIA DE INCLUSIÓN LABORAL SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:

Víctimas del conflicto armado:

9.078 inscritos

variación **7%**

1.698 capacitados

variación **-7%**

1.508 ubicados laboralmente

variación **-36%**

Reincorporados:

454 inscritos

variación **213%**

81 capacitados

variación **-25%**

20 ubicados laboralmente

variación **233%**

Migrantes:

2.607 inscritos

variación **-51%**

274 capacitados

variación **-75%**

164 ubicados laboralmente

variación **-17%**

Personas con discapacidad:

314 inscritos

variación **-47%**

166 orientados

variación **-68%**

125 capacitados

variación **-50%**

86 ubicados laboralmente

variación **-39%**

NOTA: las variaciones negativas obedecen a restricciones operacionales por cambios normativos.

Proyectos Sociales

GRI 413-1
ODS: 1,8 y 10

compensar

Cuando hacemos de la solidaridad
la vacuna más efectiva contra
la apatía y la indiferencia...

el bienestar es imparable

Orientamos y dinamizamos procesos de transformación social mediante la generación de vínculos solidarios, el desarrollo de acciones de valor compartido, la gestión de recursos, la puesta en marcha de diferentes programas y servicios, y el diseño, ejecución y acompañamiento de proyectos, ampliando de esta manera el impacto social de Compensar en población vulnerable, en su mayoría de territorios rurales del noroccidente de Cundinamarca.

Para cumplir con esta misión, enmarcamos nuestra gestión en tres ejes de trabajo, los cuales fueron redefinidos en el 2020:

- Gestión de recursos y aliados
- Gestión de experiencias de bienstar

- Fortalecimiento de Tejido Social
- Innovación e inclusión productiva
- Hábitat sostenible y saludable

- Valor compartido - Plataforma de bienestar
- Cursos de formación y capacitación
- Acompañamiento especializado
- Networking - Red de aliados

Más de
6.000 personas
beneficiadas de manera directa en el 2020, entre ellas:

1.345
niños, niñas y adolescentes en territorios rurales y **170** en Bogotá

Personas Mayores
757 de áreas rurales
187 de áreas urbanas

Mujeres Rurales
26 del municipio de Caparrapí

Productores Agrícolas
47 con iniciativas de **desarrollo rural** a través de procesos asociativos

Comunidades Rurales
210 personas con espacios culturales de la **Biblioteca Compensar**

Maestros Rurales
25 de los municipios de Yacopí, La Palma, Caparrapí y La Peña

Comunidad Rural
1.561 personas

Red de Solidaridad:
1.852
Personas beneficiadas

Promovimos la generación de empleo en territorios rurales
Empleos locales directos: **17**
Proveedores rurales: **4**
Madres Comunitarias: **15**

Red de Solidaridad:
335 nuevos colaboradores aportantes

Total colaboradores aportantes:
3.686 → **3.405** Compensar
286 Consorcio Salud
213 Voluntarios de corazón

Cobertura:
6 municipios priorizados:
Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Villeta y Guaduas

Instituciones beneficiadas:
10 Instituciones Educativas Rurales (15 sedes)
3 Hogares del ICBF (modalidad agrupados)
2 Hogares de adulto mayor rural

Ejecutamos los siguientes programas y proyectos:

- Jornada Escolar Complementaria Rural en Caparrapí, La Palma, Yacopí y La Peña
- Atención Primera Infancia Rural en e municipio de Villeta
- Adulto Mayor Rural en Yacopí y La Palma
- Programas de la Red de Solidaridad en municipios priorizados

Consolidamos alianzas con 11 entidades públicas y privadas, articulando esfuerzos para la puesta en marcha de los diferentes programas y proyectos

Gestionamos más de
$893.000.000
en recursos diferentes a los
aportes del 4%
de la Caja, para financiar proyectos dirigidos a otras **poblaciones vulnerables**

Bienestar rural:
Una apuesta por el campo colombiano

Desde el 2016 en Compensar empezamos a extender nuestra experiencia en la generación de bienestar integral a poblaciones rurales con alto riesgo de vulnerabilidad.

En medio de un panorama en el que gran parte del país se paralizó a causa del Covid-19, la población campesina continúo madrugando para labrar la tierra y cultivar sus productos, reiterando una vez más la importancia de una labor que contribuye a garantizar la seguridad alimentaria de millones de colombianos. Sin embargo, estos héroes anónimos de la pandemia durante años han sido relegados al olvido y golpeados fuertemente por la violencia y la pobreza, haciéndose innegables los desafíos que tiene Colombia en materia de desarrollo sostenible del campo.

Consciente de ello, desde el 2016 en Compensar empezamos a extender nuestra experiencia en la generación de bienestar integral a poblaciones rurales con alto riesgo de vulnerabilidad a través de la estrategia Bienestar Rural, la cual contempla tres frentes de acción: fortalecimiento del tejido social, innovación e inclusión productiva, y hábitat sostenible y saludable; cuyo impacto abarca el noroccidente del departamento de Cundinamarca, específicamente Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Guaduas y Villeta; municipios priorizados luego de analizar diversas condiciones.

En el 2020, y en respuesta a los enormes desafíos que la pandemia trajo consigo, adaptamos algunos de los programas y desarrollamos nuevas iniciativas para seguir beneficiando a las poblaciones rurales más necesitadas, tal y como se describe a continuación:

- Continuidad de los programas Jornada Escolar Complementaria Rural en cuatro municipios de Cundinamarca y Atención Integral a la Niñez (AIN) en Villeta, ajustando la estrategia pedagógica y didáctica para su implementación en escenarios de aprendizaje no convencionales, dada la coyuntura del Covid-19 (no presencialidad), conservando la cobertura en el programa AIN.

- Creación de estrategias pedagógicas dirigidas a las familias de los estudiantes, fomentando la participación de padres, madres y cuidadores en los procesos de formación, diversificando las propuestas de material didáctico y fortaleciendo las experiencias en el entorno familiar.

- Construcción de un protocolo de relacionamiento en territorios rurales, así como los lineamientos conceptuales para el desarrollo operativo de los diferentes ejes de la estrategia de Bienestar Rural: educación, emprendimiento y compras inclusivas, vivienda y salud pública; ejercicio que se encuentra en proceso de revisión.

- Alianza con la Fundación Universitaria Compensar para la puesta en marcha de diversas estrategias en los territorios priorizados, entre ellas: prácticas rurales de la Licenciatura en Educación Infantil en el marco de un proceso integral de cualificación de los docentes de Instituciones Educativas focalizadas en cuatro municipios, y por otra parte, mentorías con el apoyo de un grupo de docentes de la Unidad de Emprendimiento para el fortalecimiento de dos famiempresas rurales que hacen parte del programa de Compras Inclusivas.

- Apoyo al Proyecto “Barrio Cinema”, liderado por un grupo de jóvenes de Yacopí, quienes con el fin promover el sano esparcimiento y la convivencia familiar, recorrieron los barrios del municipio proyectando películas que las personas podían disfrutar desde la entrada de sus casas.

- Diseño e implementación de una estrategia cultural en territorios rurales con el fin de mitigar el impacto del confinamiento en la salud mental de los ciudadanos, en articulación con el equipo de la Biblioteca Compensar, contemplando, entre otras actividades, talleres audiovisuales pregrabados que fueron movilizados por las bibliotecarias de los municipios de Yacopí y Caparrapí. En este último se desarrollaron además programas culturales por medio de la emisora comunitaria del municipio.

- Asesoría, acompañamiento y donación de libros y mobiliario de la Biblioteca Compensar a la Institución Educativa San Carlos, en Caparrapí, para el desarrollo de su proyecto de biblioteca escolar.

Vinculación en la conmemoración de la trigésima tercera versión de la Semana por la Paz, con diversas actividades virtuales

- Adaptación de metodologías de participación ciudadana, en el proceso de acompañamiento y asesoría virtual para la estructuración de la Política de Mujer, Equidad y Género en el municipio de Caparrapí.

- Vinculación en la conmemoración de la trigésima tercera versión de la Semana por la Paz, con diversas actividades virtuales: talleres, cine foros, programación artística y charlas pedagógicas en torno a la promoción de valores, logrando impactar a cerca de 32.000 personas, entre estudiantes de Jornada Escolar Complementaria, niños del programa de educación para la primera infancia y sus padres, adultos mayores de algunas zonas rurales de Cundinamarca y comunidad en general.

- Vinculación de dos productores como proveedores de insumos requeridos en el desarrollo de algunos de los programas realizados por Compensar, como parte de la estrategia de Compras Inclusivas. El primero, una famiempresa de panela liderada por mujeres del municipio de Guaduas y el segundo, una asociación de productores de plátano de La Palma, apoyando de esta manera el fortalecimiento de la asociatividad y de la economía solidaria como modelo sostenible de bienestar, además de promover la compra directa a los productores rurales, lo que incentiva la economía campesina, pues la intermediación en los procesos de comercialización es uno de los factores que más impactan la economía rural.

- Acompañamiento técnico integral tanto en la parte productiva como asociativa a las unidades productivas priorizadas dentro de la estrategia, por medio de acciones no presenciales desarrolladas entre marzo y octubre, dadas las restricciones impuestas en el marco de la pandemia. Posteriormente, se retomó el acompañamiento presencial, manteniendo los debidos protocolos de bioseguridad.

Vinculación de diferentes productores rurales en la Vitrina Virtual desarrollada por la Agencia de Empleo y Emprendimiento

- Participación de las famiempresas rurales que hacen parte de la estrategia de Compras Inclusivas en un curso de formación en el diseño e implementación de protocolos de bioseguridad, dictado por la Agencia de Empleo y Emprendimiento
- Mejoramiento del ICO de las unidades productivas priorizadas, pasando de un promedio de 61,08% de sus capacidades organizacionales en enero del 2020 a 71,4% en diciembre del mismo año.
- Vinculación de diferentes productores rurales en la Vitrina Virtual desarrollada por la Agencia de Empleo y Emprendimiento, facilitando la comercialización de sus productos y servicio, en medio del fuerte impacto ocasionado por la pandemia.
- Definición de la estrategia de Hábitat Sostenible en articulación con el equipo de Vivienda de Compensar.

Red de Solidaridad:
Unidos somos más

Bajo la coordinación de Proyectos Sociales, la Red de Solidaridad fortalece los vínculos entre colaboradores, excolaboradores, proveedores, empresas, comunidad en general y dos instituciones sin ánimo de lucro (la Asociación Esperanza y Vida y la Fundación Niño Jesús) para promover la transformación social en territorios vulnerables priorizados en Bogotá, Soacha, Yacopí, Caparrapí, La Peña, La Palma, Guaduas y Villeta, a través del diseño y ejecución de programas, la gestión de recursos, la formación de alianzas y el desarrollo de experiencias de bienestar.

Seguros de que la mejor vacuna ante la adversidad es la solidaridad, en medio de la emergencia sanitaria redoblamos esfuerzos, adaptamos algunos de nuestros programas y diseñamos nuevas iniciativas para que, sin importar las circunstancias pudiéramos seguir llevando bienestar a las poblaciones más necesitadas.

De la mano de la población mayor

A pesar de que en el 2020 no se logró concretar una donación que se tenía proyectada para dar continuidad al programa de Persona Mayor Rural en los municipios de La Palma y Yacopí, articulamos esfuerzos entre la Fundación Niño Jesús, el equipo de Persona Mayor de Recreación, Educación y Deporte y un grupo de voluntarios de la Red de Solidaridad para implementar una estrategia ajustada a la contingencia y a los recursos, que permitiera mantener los procesos, máxime teniendo en cuenta el altísimo nivel de vulnerabilidad de las personas mayores, acentuado por la pandemia.

Algunas de las acciones desarrolladas:

- Entrega de elementos y kits de bioseguridad a las personas mayores en situación de abandono e institucionalizadas en los municipios de Yacopí y La Palma.
- Puesta en marcha de un proceso de acompañamiento psicosocial telefónico por medio de voluntarios, del equipo de profesionales del programa persona mayor de Recreación, Educación y Deporte, y de la Fundación Niño Jesús, mitigando así el impacto de la pandemia sobre la salud mental y algunos deterioros físicos asociados al encierro y la inactividad.
- Acompañamiento y cualificación a las auxiliares de enfermería y el personal de alimentos y servicios generales de los Centros de Bienestar de persona mayor de Yacopí y La Palma.
- 4 talleres presenciales sobre estimulación sensitiva, con la población mayor institucionalizada de los municipios de La Palma y Yacopí, cumpliendo a cabalidad con todos los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes territoriales para los Centros de Bienestar.
- Desarrollo de cápsulas radiales sobre diferentes temáticas para promocionar hábitos de vida saludable en la población mayor y sus cuidadores, contribuyendo a fomentar el autocuidado y la apropiación de las medidas de bioseguridad para prevenir el Covid-19. Adicionalmente, el material fue movilizado por las emisoras comunitarias de los municipios en coordinación y concertación con las alcaldías de La Palma y Yacopí.

Desarrollo de cápsulas radiales sobre diferentes temáticas para promocionar hábitos de vida saludable en la población mayor y sus cuidadores

Cibervoluntariado

Adaptamos nuestro programa de voluntariado para que los colaboradores pudieran seguir conectados a la distancia con las comunidades que habitualmente acompañamos a través de jornadas presenciales.

Gracias a ello, los cibervoluntarios se vincularon con el desarrollo de videos pedagógicos, acompañamiento telefónico, talleres y charlas virtuales a niños, adultos mayores, docentes rurales y familias con pacientes que sufren enfermedades crónicas.

A lo largo del año, 213 voluntarios donaron su tiempo, conocimientos y experiencias en las diferentes actividades desarrolladas, invirtiendo de manera conjunta más de 370 horas, tanto en modalidad presencial como a distancia.

A lo largo del año, 213 voluntarios donaron su tiempo, conocimientos y experiencias

Nuevas formas de ayudar

La solidaridad es la mejor vacuna ante las adversidades y una clara muestra de ello fueron las innumerables manifestaciones de empresarios, fundaciones, emprendedores, grupos de apoyo y héroes anónimos alrededor del mundo, quienes ante la emergencia ocasionada por el Coronavirus se unieron para demostrar cómo la grandeza emerge incluso ante las peores crisis.

En línea con ello, durante el año creamos diferentes estrategias en las que promovimos la vinculación solidaria de colaboradores y sus familias, proveedores, empresas afiliadas, aliados, entre otros.

Algunas de las acciones adelantadas:

- El confinamiento trajo consigo muchos desafíos, entre ellos, continuar con la educación de los niños desde casa. Y si en las ciudades ya era complejo por los temas de conectividad y tecnología, en el campo esta necesidad es mucho más retadora. Es así como nació, "Recargas Solidarias", una iniciativa diseñada para que 90 estudiantes de las zonas rurales de Yacopí, Caparrapí y la Palma pudieran mantener comunicación con sus docentes, a través de recargas de datos y/o minutos en sus celulares, realizadas por 107 personas que se sumaron a esta causa.

- Con el fin de recaudar recursos para contribuir a mejorar la calidad de vida de quienes se benefician de los servicios de los centros de persona mayor de La Palma y Yacopí, en articulación con Talento Humano realizamos en septiembre un Bingo Solidario virtual, con la participación de 14 empresas que aportaron dinero y donaciones en especie, y de 300 jugadores, logrando recolectar cerca de $47 millones de pesos.

"Recargas Solidarias", una iniciativa diseñada para que 90 estudiantes de las zonas rurales de Yacopí, Caparrapí y la Palma pudieran mantener comunicación con sus docentes

A través de la Asociación Esperanza y Vida apoyamos a 1.202 colaboradores con auxilios económicos para salud, vivienda, alimentos, entre otros

- Llevamos a cabo nuestra tradicional Campaña de Navidad, diversificando los mecanismos de recaudo mediante dos actividades centrales, por un lado, donación en dinero por parte de colaboradores de Compensar y Consorcio y por el otro, un nuevo Bingo Solidario Virtual, recaudando así cerca de $45 millones de pesos para beneficiar a 739 niños, niñas, adultos y personas mayores de los territorios priorizados.
- A través de la Asociación Esperanza y Vida apoyamos a 1.202 colaboradores con auxilios económicos para salud, vivienda, alimentos, entre otros. Además, prestamos 29 asesorías de diferente tipo: psicológicas, legales, financieras, de familia, manejo de duelo y más.

OTROS LOGROS

- Gestionamos donaciones mensuales, trimestrales y semestrales por parte de colaboradores de Compensar y Consorcio Salud como estrategia para la financiación de algunos de nuestros programas sociales, recaudando al cierre del año más de $271 millones de pesos.
- 335 colaboradores se vincularon en el 2020 como aportantes a la Red de Solidaridad, consolidando un total de 3.686 aportantes.
- Adaptamos a la modalidad virtual el taller de formación en prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes – ESCNNA, con la participación de cerca de 320 colaboradores de los ciclos de Eventos y Turismo.

Nueva línea empresarial:
impulsando acciones de inversión social

nuevo*

Brindamos a las empresas un acompañamiento a la medida y una oferta integral de servicios de bienestar

Diseñamos una nueva línea de trabajo con el objetivo de impulsar acciones de inversión social al interior de nuestras empresas afiliadas (del segmento privado), que contribuyan a fomentar la creación de valor compartido con sus colaboradores y con comunidades en condición de vulnerabilidad.

En este contexto, brindamos a las empresas un acompañamiento a la medida y una oferta integral de servicios de bienestar a través de la cual pueden generar un impacto positivo en la calidad de vida de las poblaciones, lo que al final se traduce no solo en el desarrollo de una sociedad más sana, productiva y feliz, sino que también tiene efectos sobre el posicionamiento de marca, la reputación corporativa, entre otras cosas.

Durante el 2020 avanzamos en la estructuración general de la oferta integral bajo cuatro componentes:

- Valor compartido – Plataforma Integral de Bienestar
- Formación y capacitación en Responsabilidad Social Empresarial
- Networking – Red de Aliados
- Acompañamiento especializado

Los principales resultados alcanzados en el año se describen a continuación:

- Validación de la pertinencia y propuesta de valor con un grupo de empresas afiliadas focalizadas.
- Desarrollo de cuestionario a profundidad y cuestionario web que permitirá identificar la línea base y perfil de las empresas afiliadas en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), además de las necesidades, intereses y oportunidades para el diseño de las propuestas de abordaje o intervención.
- Construcción de la estructura curricular y pedagógica, así como costeo del diplomado en Responsabilidad Social Empresarial. Adicionalmente, diseño de contenidos del primer módulo, denominado “Fundamentos conceptuales de RSE”.
- Mapeo de referentes nacionales e internacionales en Responsabilidad Social Empresarial para consultorías especializadas y espacios de networking.

Formación y capacitación en Responsabilidad Social Empresarial

Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud

ODS: 3,5,8, 10 Y 11

compensar

Cuando a pesar de que las fuerzas se agotan **mantenemos nuestro compromiso a toda prueba...**

el bienestar es imparable

compensar | Bienestar imparable

Cifras generales

Población afiliada

Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS) Régimen Contributivo:
1.647.907
variación **4.03%**

Régimen Contributivo (RC) + Régimen Subsidiado (RS):
1.811.122
variación **11.2%**

Plan **Complementario:**
251.156
variación **1.8%**

Actividades

Total actividades **en salud:**
39.533.580
variación **-12.1%**

Actividades Plan de Beneficios en Salud - **PBS (antiguo POS)** RC:
28.889.647
variación **-14.2%**

Actividades **Plan Complementario:**
9.693.015
variación **-7.8%**

Actividades no cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud - PBS RC (antiguo POS):
950.918
variación **23.2%**

Actividades para diagnósticos **asociados con COVID:**
966.921
participación **2.45%**

Beneficiarios de actividades en salud

Beneficiarios actividades **en salud PBS (RC):**

1.220.422

variación **-5.5%**

Beneficiarios actividades **en salud EPS (RC + RS):**

1.363.105

variación **5.8%**

Red de IPS

1.571

variación **27.7%**

Profesionales de la salud:

5.800

variación **- 6.4%**

Unidades básicas de salud

42

Propias: **17** Externas: **25**

Consultorios empresariales habilitados: **16**

Centrales de urgencias en unión temporal: **3**

Centros de especialistas: **3**

Centros de Procesamiento de Laboratorio Clínico: **1**

Promoción y prevención

Usuarios **beneficiados** con programas de promoción y prevención:

940.750

A través de

1.466.140

actividades

variación **-41.1%**

Total dosis aplicadas en **vacunación:**

346.452

variación **-19.1%**

Vacunas presenciales:

335.758

Vacunas a domicilio

10.694

Vacunas del Plan Ampliado de Inmunización:

247.894

variación **-14.3%**

Vacunas complementarias:

98.558

variación **-24.2%**

Mujeres atendidas por **servicio de citología:**

112.251

variación **-57.2%**

Citologías realizadas:

152.974

variación **-50.5%**

Mujeres atendidas por **servicio de mamografía:**

41.629

variación **-41.2%**

Mamografías realizadas:

34.687

variación **-48.4%**

Laboratorio Clínico, innovación a toda prueba

Gracias a su destacada capacidad, calidad y tecnología, nuestro Laboratorio Clínico fue uno de los primeros en ser autorizados para realizar el procesamiento de pruebas Covid en el territorio nacional.

Adicionalmente, con el propósito de aumentar la capacidad diagnóstica y en vista del desabastecimiento de los kits necesarios para la toma de muestras que se presentó en Colombia a comienzos de la pandemia, superando todos los contratiempos relacionados con la falta de insumos, a finales de marzo iniciamos la producción de los mismos, los cuales fueron destinados no solo para uso propio sino que se compartieron solidariamente con otras instituciones prestadoras de salud, aportando de esta manera a la identificación temprana del virus, aspecto fundamental para evitar su propagación.

De la mano de la Cruz Roja habilitamos un Centro Móvil de Detección del Covid-19

Sumado a ello, instalamos nuevas plataformas de procesamiento y certificamos tres laboratorios modulares a través de acuerdos colaborativos. Asimismo, dispusimos no solo nuestra red de laboratorios, sino que, de la mano de la Cruz Roja habilitamos un Centro Móvil de Detección.

Las acciones desarrolladas con miras a mejorar cada vez más la capacidad nos permitieron prestar también el servicio de procesamiento de pruebas Covid a instituciones aliadas, tales como: Fundación CardioInfantil, Clínica Shaio, Hospital San Ignacio, Hospital Universitario Mayor, Clínica Palermo, entre otras.

Laboratorio y Patología

9.577.752
actividades
variación **-0.2%**

Laboratorio **Clínico:**
9.450.123
variación **-1.6%**

Patología
(muestras procesadas)
127.629
variación **-80.1%**

Toma **muestras Covid:**
490.594

Kit producidos para toma de muestras Covid:
693.405

Muestras **Covid procesadas:**
461.884

Toma de muestras **demás laboratorios** (Ambulatorio y Hospitalario):
277.203

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la inspiradora historia de Guiovanna y Nathaly, dos de nuestras bacteriólogas, quienes representan a los cientos de héroes y heroínas anónimas que trabajaron sin pausa para hacerle frente a la pandemia, dejando su alma y su corazón en cada paso.

Guiovanna Mora

Yilian Nathaly Urrego

Hospitalización y cirugía

Hospitalización:
182.907
variación **29.8%**

Partos:
13.893
variación **-2.2%**

Hospitalización
por Covid:
7.178
(cifra incluida dentro del total de hospitalización)

Urgencias

Urgencias **médicas:**
634.675
variación **-34.9%**

Urgencias **odontológicas:**
61447
variación **-9.9%**

Urgencias con diagnósticos de **pacientes Covid:**
28.074

Imagenología diagnóstica

817.367
imágenes diagnósticas
variación -26.5%

Ecografías:
323.593
variación -24.3%

Medicina **nuclear:**
13.691
variación -10.3%

Radiología:
344.360
variación -30.9%

Resonancia magnética:
74.831
variación -23.1%

TAC:
60.892
variación -18.1%

Telesalud, una alternativa que llegó al país para quedarse

Tan pronto empezó la emergencia sanitaria en Colombia, tuvimos que empezar a prepararnos no solo para hacerle frente al Covid-19, sino para continuar atendiendo a la población en todas sus demás necesidades de salud, y dentro de este contexto, la Telemedicina, se convirtió en una alternativa clave para facilitar la atención primaria de los usuarios desde sus domicilios, con efectos muy positivos en materia de oportunidad y ahorro en tiempos y desplazamientos.

Fue así como, sin dejar de prestar de manera presencial los servicios permitidos en su momento, habilitamos la modalidad de teleconsulta o teleorientación en las unidades propias. Además, en nuestra sede de la Av. 68, diseñamos una zona especial, con 78 cubículos para contribuir a mejorar la oportunidad del servicio.

Consulta externa

5.410.242
consultas atendidas
variación **-17.1%**

Citas médicas atendidas por **telemedicina o teleorientación:**
2.284.003

Citas médicas **atendidas en sedes:**
3.126.239

Medicina **general:**
2.208.744
variación **-10.1%**

Medicina **especializada:**
2.612.809
variación **-19.6%**

Pediatría:
315.675
variación **-25.8%**

Optometría:
273.014
variación **-29.9%**

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Iomara, Linda y Biviana, quienes son ejemplo de que la pandemia no fue un impedimento para que nuestros pacientes continuaran recibiendo atención y orientación médica.

Iomara Osorio

Linda Alaracón

Biviana Ramírez

Apoyo terapéutico

Actividades Terapéuticas
812.114
variación **-38.6%**

Terapias **físicas:**
476.263
variación **-44.3%**

Terapias **ocupacionales:**
56.701
variación **-51,4%**

Terapias **respiratorias:**
13.980
variación **-72,5%**

Terapias **integrales de rehabilitación:**
41.035
variación **-2,6%**

Terapias **del lenguaje:**
131.483
variación **-25,3%**

Psicología:
92.652
variación **14,6%**

Medicamentos, insumos y dispositivos médicos entregados

Medicamentos dispensados

15.586.821

variación **-5.4%**

Beneficiados con dispensación de medicamentos:

843.993

variación **19.6%**

13.586.687

Entregados de **manera presencial**

2.000.134

Entregados a **domicilio a:**

153.475

personas priorizadas durante la **emergencia sanitaria**

Programa de Salud Empresarial

59.589
Actividades
variación **-33.8%**

595
Chequeos médicos
variación **24.0%**

Programa de Atención Crónica

Pacientes atendidos
333.845
variación **20%**

Programa **cardiovascular**
292.452
variación **20.8%**

Programa de **cáncer**
28.523
variación **17.2%**

Programa de **hemofilia**
123
variación **13.9%**

Programa de **VIH/SIDA**
6.156
variación **18.6%**

Programa de **artritis**
6.591
variación **1.7%**

¡Historias que inspiran!

video

Conoce la historia de Tomás, de 5 años, y Ángela, de 44, dos afiliados que lograron ganarle la batalla al cáncer.

Tomás Villalobos

Ángela Quintero

Odontología

Actividades
742.417
variación -67%

307.126
Atenciones

125.705
Diagnósticos

67.763
Urgencias

3.079
Preventiva

7.879
Tratamientos iniciados

- En el 2020 se realizó una nueva agrupación de servicios y se realizaron ajustes en el modelo de actividades preventivas

Servicios de Esterilización

31.699
actividades realizadas

Articulación de redes: fórmula con buenos resultados para la salud

Seguros de que la suma de esfuerzos permite ampliar el impacto de nuestra gestión, sobre todo en medio de un desafío de las dimensiones de la pandemia por el Covid-19, de la mano de otras Entidades Prestadoras de Salud y diversos organismos del orden Nacional y Distrital, a lo largo del año desarrollamos diferentes estrategias tendientes a fortalecer la capacidad de detección y control del virus.

Dentro de estas acciones se destaca nuestra participación en el convenio tripartito de Atención Médica Domiciliaria – AMED, coordinado entre la Secretaría de Salud y diversas EPS, entre ellas Compensar Salud, para atender en sus domicilios a personas con confirmación del virus, así como a sus contactos y casos sospechosos, sin importar a qué entidad estuvieran afiliados.

A lo anterior se suma el convenio "Unidos para seguir cuidándote", establecido entre la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la Secretaría de Salud del Distrito, y las EPS con el fin de garantizar la atención a personas con enfermedades crónicas, como hipertensión y diabetes, que no registraran evidencia de atención presencial durante los tres últimos meses, ni toma de paraclínicos o signos vitales asociados a sus patologías, contribuyendo así a mitigar el riesgo de complicaciones de salud y mortalidad por Coronavirus en 770 mil usuarios.

Experiencia, calidad, compromiso e infraestructura al servicio del país

Durante el año implementamos diversas estrategias orientadas a aumentar el número de camas hospitalarias en Bogotá, entre ellas, la adecuación temporal y en tiempo récord (12 días) de nuestra emblemática Sede de la Calle 26 en una IPS hospitalaria, operada por el Hospital Universitario San Ignacio, institución reconocida por su amplia experiencia, calidad y capacidad asistencial, sumando así esfuerzos en pro de la salud de los colombianos.

La infraestructura fue adecuada con todas las características necesarias para dicho propósito y capacidad para 133 camas, ubicadas en habitaciones individuales, además, sala de observación, una completa red de oxígeno, rutas sanitarias, zonas de lavado, duchado y desinfección, centrales de enfermería, espacios de bienestar para el descanso del personal asistencial y morgue con sistema de refrigeración, entre otras.

Los usuarios que recibían servicios ambulatorios allí fueron referenciados a otros puntos de atención, teniendo en cuenta su lugar de ubicación y fortaleciendo las alternativas virtuales de teleconsulta y teleorientación, cuando así fuera pertinente. Sin embargo, dada la evolución de la pandemia, en noviembre esta sede fue habilitada nuevamente para la prestación de servicios ambulatorios.
Por otra parte, adecuamos la Central de Urgencias de la Calle 134 como unidad hospitalaria para Covid, con una capacidad de 20 camas, proyecto desarrollado de manera articulada con la Cruz Roja seccional Bogotá.

Ampliación de nuestra cobertura en salud

Con el propósito de seguir extendiendo los beneficios de nuestro modelo de redes integradas de atención cada vez a más colombianos, en noviembre abrimos las puertas de nuestra primera sede en Barranquilla, contribuyendo de esta manera al bienestar integral de los habitantes de la capital del departamento del Atlántico, considerada como uno de los principales centros de desarrollo industrial y económico del país, y la cuarta ciudad más poblada, después de Bogotá, Medellín y Cali.

La nueva unidad de servicios, con capacidad para atender hasta 40.000 afiliados al Plan de Beneficios en Salud y 10.000 al Plan Complementario, cuenta con un área de 2.250 metros cuadrados, distribuidos en 3 pisos, totalmente dotados para la prestación de servicios de Medicina General, Pediatría, Odontología y Medicina Familiar, además de especialidades como Medicina Interna, Nefrología, Nutrición, Ortopedia, entre otros servicios.

De igual manera, y en la tarea de avanzar en los planes de expansión nacional, uno de nuestros grandes objetivos estratégicos, en el 2020 habilitamos una unidad de servicio de salud en Cúcuta.

Programa "Corazones Valientes"

GRI 413-1

En materia de actividades, jornadas o programas orientados a comunidades locales se destaca el fortalecimiento del programa "Corazones Valientes", a través del cual complementamos la atención asistencial con del desarrollo de iniciativas recreativas, educativas y deportivas para beneficiar a más de 500 niños que padecen enfermedades huérfanas o discapacidades cognitivas – congénitas o fragilidades secundarias a la prematurez, así como enfermedades respiratorias a repetición.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Aceleramos los procesos de digitalización, avanzando en la atención virtual para diferentes trámites administrativos y de afiliación, además, pusimos en marcha una herramienta que permite solicitar la historia clínica en línea, entre otros desarrollos, incluyendo una aplicación para los pacientes en seguimiento por Covid-19.

- Fortalecimos las rutas de atención para nuestros afiliados, de acuerdo con su estado de salud y las condiciones médicas asociadas a otras enfermedades, para lo cual habilitamos un canal web donde se realiza la calificación del riesgo y se brinda orientación según el caso.

- Diseñamos e implementamos un modelo predictivo de analítica que clasifica el riesgo de complicación o muerte de los afiliados frente a un posible contagio de Covid-19.

- De la mano de nuestra red prestadora trabajamos en diferentes iniciativas para mejorar los sistemas de información y comunicación con los pacientes hospitalizados y sus familiares, así como en alternativas para el acompañamiento en momentos difíciles, como es el caso del duelo, con equipos multidisciplinarios, en un esfuerzo permanente por humanizar la atención.

- En respuesta a la contingencia por el Covid-19, ampliamos la cobertura de entrega de medicamentos a nuestros afiliados en más de 42 municipios y desarrollamos el modelo de atención medica domiciliaria.

- Para los afiliados al Plan Complementario, habilitamos la asistente virtual Lina, que les permite realizar la solicitud y agendamiento de citas por Whatsapp, además de resolver algunos trámites administrativos. Sumado a ello, fortalecimos el portal transaccional, a través del cual los usuarios pueden realizar la autorización de órdenes médicas en línea, entre otras opciones pensadas para mejorar su experiencia.

- Con el propósito de ampliar nuestra cobertura, creamos el nuevo Plan Complementario Vital, dirigido a afiliados a la caja en categorías A y B, y con la posibilidad de acceder a él con la cuota del Subsidio monetario.

- Creamos un modelo de vacunación agendada para facilitar el acceso a los servicios del plan ampliado de inmunización.

- Sellamos una alianza con laboratorios productores de medicamentos para talla baja, con el propósito de brindarle a los padres de los pacientes información oportuna y de fácil comprensión acerca del resultado del tratamiento de sus hijos, mejorando su autocuidado y participación en la terapia, a fin de alcanzar la estatura adecuada según su edad y sexo.

- Fijamos una alianza con laboratorios farmacéuticos colombianos para garantizar la dispensación continúa de terapias a pacientes con diagnóstico de VIH, favoreciendo al mismo tiempo la industria nacional.

- Establecimos nuevos convenios con diferentes prestadores, entre ellos: Medicarte, para la atención de población con enfermedades raras en las principales ciudades del país; Quimiosalud, para población con VIH- SIDA en la Costa Atlántica colombiana; y Oncooriente, para atención de personas con coagulopatias hereditarias en los Llanos Orientales.

- Recibimos y gestionamos poblaciones con enfermedades de alto costo provenientes de diferentes EPS que se liquidaron, como: Cruz Blanca, Salud Vida, Comfamiliar Cartagena, Comfacundi y Medimas, dando continuidad a la atención de sus patologías.

Crédito

ODS: 1, 3, 5 y 8

Cuando en medio de las dificultades **aliviamos las cargas económicas de quienes más lo necesitan** y ofrecemos alternativas de financiación a un clic...

el bienestar es imparable

Conscientes de que la financiación es el camino a través del cual nuestros afiliados, sobre todo aquellos de menores ingresos, hacen realidad gran parte de sus proyectos familiares y personales, en medio del difícil panorama del 2020, pusimos en marcha diversas estrategias para seguir acompañándolos en este camino, destacándose entre otras las siguientes acciones:

Avanzamos en la consolidación de un modelo de crédito 100% digital, **beneficiando a 4.589 afiliados con $62.531 millones desembolsados,** mejorando al mismo tiempo la experiencia de usuario en el proceso de solicitud, cerrando el año con un **indicador de satisfacción por encima del 91%.**

Otorgamos **alivios financieros por más de $358.000 millones a 57.000 trabajadores de 2.700 empresas,** contribuyendo a menguar sus dificultades económicas.

Realizamos la **devolución de $538 millones,** representados en 6.595 créditos, a través del programa Credialivio, que consiste en el reintegro de un porcentaje de la tasa de interés, en dinero, con el fin de contribuir a **mejorar la economía** de nuestros afiliados y sus familias.

Llevamos a cabo varias jornadas de normalización de cartera, a través de las cuales **apoyamos a más de 2.600 afiliados** en el proceso de reacomodación de sus obligaciones financieras, tras presentar retrasos en el pago de las cuotas de sus créditos, **adaptándonos a las capacidades de pago** de cada uno de ellos.

Créditos desembolsados

199.683

variación **-58.6%**

Por un **monto total** de

$173.891 millones

variación **-59%**

84%

otorgados a afiliados
de categorías A y B
(cuyo salario no supera los 4 SMMLV)

16 %

otorgados a afiliados
de categoría C
(cuyo salario supera los 4 SMMLV)

Comportamiento por línea de crédito

Libre Inversión*

Créditos desembolsados **197.986**

Por valor de **$140.369** millones

Educación

Créditos desembolsados **37**

Por valor de **$175** millones

Salud

Créditos desembolsados **3**

Por valor de **$24** millones

Otros Créditos**

Créditos desembolsados **1.657**

Por valor de **$ 33.324** millones

*Incluye libre inversión, FRF, FE, Cupo Rotativo y Pignoración.
** Incluye Compra de Cartera.

Otras líneas de crédito con alto impacto social

FOVIS
(Fondo para Vivienda de Interés Social):

285 Créditos desembolsados
Por valor de
$16.292 millones

FRF y FE
(Fondo de Rehabilitación Financiera y Financiamiento Especial)

432 Créditos desembolsados
Por valor de
$2.954 millones

Restructuración de Créditos en Mora

2.697 Créditos desembolsados
Por valor de
$16.610 millones

Pignoración de Subsidio

5.308 Créditos desembolsados
Por valor de
$1.907 millones

Creditízate

354 Créditos desembolsados
Por valor de
$1.459 millones

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Desde el mes de julio implementamos el link de pago virtual, con una gran acogida por parte de los usuarios de nuestros servicios, al no requerir usuario ni contraseña, cerrando el año con 4.790 pagos por medio de este nuevo mecanismo.

- Implementamos el servicio de recaudo de crédito en los módulos de autogestión de algunas de las sedes de Compensar, alcanzando más de 6.300 pagos por este canal y contribuyendo a descongestionar las ventanillas, así como a reducir los tiempos de espera.

- Continuamos fortaleciendo el modelo de alianza en el que acompañamos a diferentes cajas de compensación del país en el proceso de solicitud de crédito, extendiendo los beneficios del servicio a 5.501 afiliados de otras regiones. Así mismo y de manera colaborativa hemos trasmitido nuestra experiencia, buenas prácticas operativas y optimización de recursos a las cajas que hacen parte del convenio.

- En el marco de las acciones desarrolladas para contribuir a mejorar la experiencia de nuestros usuarios, migramos de la metodología tradicional por contacto telefónico a una medición en tiempo real, a través de encuestas virtuales de satisfacción, mejorando la oportunidad de escucha y la recuperación del servicio, lo que nos permitió aumentar la muestra en más del 100% con respecto al 2019.

- Implementamos una herramienta de chatbot para facilitar a nuestros usuarios el acceso a información general del servicio de crédito, además de contribuir en la gestión de cobranza.

- Desarrollamos, en articulación con el proceso de Convenios y Alianzas, nuestra tradicional Feria del Automóvil, pero en formato virtual, incluyendo la posibilidad de solicitar el crédito para la financiación del vehículo de manera 100% digital.

- Diseñamos un modelo de perfilamiento de cliente según su momento de vida y sus necesidades, buscando ser más asertivos en la oferta de valor y desarrollo de producto.

compensar

Operador de Información

miplanilla.com

ODS: 3, 5, 8 y 10

Cuando **disponemos de herramientas tecnológicas ágiles y seguras** que permiten mantener al día los beneficios del sistema de protección social, a un clic...

el bienestar es imparable

Cifras generales

Pagos Recibidos:
5.370.915
variación **2.25%**

A través de
Planilla Electrónica
3.939.585

A través de
Planilla Asistida
1.431.330

Registros Procesados:
95.528.262
variación **-0.25%**

A través de
Planilla Electrónica
92.071.971

A través de
Planilla Asistida
3.456.291

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Capacitamos, de manera virtual, a 30.488 personas de todo el país, 464% más que el año anterior, en temáticas como: protección social, normatividad contingente por emergencia sanitaria, liderazgo, teletrabajo, Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras.
- Mantuvimos el indicador de retención y fidelización de empresas en 100%, lo que da cuenta del alto grado de satisfacción de los usuarios con nuestro servicio.
- Implementamos módulos de pago en las principales sedes de Compensar, mejorando así el proceso de recaudo.
- 44.267 empresas e independientes pagaron las cesantías de 695.921 trabajadores a través de miplanilla.com, lo que representa un crecimiento de del 11.03% en trabajadores, con relación al año anterior.
- Registramos 11.027 trabajadores procesados de pensiones voluntarias, con un crecimiento del 208%.
- Alrededor del 25% de los trabajadores independientes que venían realizando el pago de su planilla mediante la modalidad asistida, migraron a pago electrónico.
- Pusimos en funcionamiento la App miplanilla para independientes, cerrando el año con 32.875 nuevas transacciones móviles mejorando así la experiencia de usuario y el acceso a nuestros servicios.

Convenios y Alianzas

ODS: 3 y 17

Cuando grandes y pequeños unimos fuerzas para brindarle **a las familias más beneficios, pagando menos...**

el bienestar es imparable

Privilegios Compensar

Nuestros usuarios y sus familias tienen la posibilidad de acceder a beneficios y descuentos especiales en una amplia red de establecimientos aliados, adicionalmente, los trabajadores que reciben Subsidio monetario y educativo pueden utilizar el dinero consignado en su tarjeta de afiliación.

Personas beneficiadas

830.850

crecimiento 3,5%

Con ahorros por valor de:

$93.101 millones

crecimiento 297%

El **93%** de las personas beneficiadas están afiliadas **en categorías A y B** (devengan hasta 4 SMMLV)

Consolidamos

256

convenios con establecimientos de diferentes categorías.

variación -1%

5

nuevos convenios en el 2020, principalmente en las categorías de supermercados y restaurantes, en línea con las necesidades de nuestros afiliados en medio de la pandemia.

Nuestros aliados

reportaron

12.800.000 transacciones

Por un **monto total en ventas** de

$936.034

crecimiento 39%

La red de convenios y alianzas contempla las siguientes categorías:

- Automóviles y complementarios
- Droguerías
- Educación
- Entretenimiento
- Hogar y decoración
- Papelería y misceláneos
- Restaurantes
- Salud y belleza
- Supermercados
- Vestuario y calzado

Programa integral de seguros

Contamos con un programa de protección integral que incluye amparos ante cualquier eventualidad, con coberturas, tarifas preferenciales y con el respaldo de las aseguradoras más importantes del país.

Personas aseguradas

35.072

crecimiento **45%**

95% Afiliados a Compensar en **categorías A y B**

$1.064 millones **en siniestros** atendidos

7.430 servicios de **asistencia**

Por un monto total de **$121.367.963**

34% corresponde a **servicios médicos** hospitalarios

Red transaccional

Articulamos esfuerzos con aliados estratégicos para habilitar una red transaccional que facilite el uso de los recursos dispuestos en la tarjeta Compensar, medio de pago privado en el cual es depositado a nuestros afiliados el dinero proveniente de diferentes fuentes, entre ellas, el Subsidio educativo y el Subsidio monetario. Además, extendemos el servicio de la red a otras cajas y entidades.

Tarjetas vigentes
a diciembre de 2020:
1.345.638

Tarjetas **emitidas**
durante el 2020:
237.625

323.136
variación **-38%**

Total tarjetas emitidas
a diciembre de 2020

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

La disminución obedece a la migración de usuarios a la **Billetera Móvil Compensar**

Monto total cargado en las tarjetas
$505.143.344.357
crecimiento **8,9%**

Total transacciones realizadas con las tarjetas:
5.245.183

Por un monto total de
$472.036 millones
variación **-14,8%**

	Transacciones realizadas:	Subsidios distribuidos:	Monto total cargado en las tarjetas:	Valor total transacciones realizadas con la tarjeta:
Compensar	**3.616.237**	**1.815.241**	**$306.874** millones	**$297.619** millones
Alianzas (Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Valle Secretaría Distrital de Integración Social)	**1.628.946**	**1.243.895**	**$193.777** millones	**$174.416** millones

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Fortalecimiento de las herramientas digitales con miras a facilitar a los afiliados el acceso a una amplia variedad de beneficios y privilegios, destacándose dos aplicaciones. La primera, “Billetera Móvil”, alternativa que hemos dispuesto para que, a través del celular, los usuarios puedan usar los recursos del Subsidio monetario, monedero general o cupo de crédito rotativo, de forma fácil y segura, sin necesidad de tener el plástico de la tarjeta física. Y la segunda, “Descubre Compensar”, aplicación que otorga beneficios especiales en establecimientos aliados.

- Con el fin de dar continuidad al desarrollo de espacios estratégicos donde nuestros usuarios puedan acceder a los descuentos y beneficios especiales de los establecimientos aliados, migramos nuestras ferias al formato virtual, replicando el impacto que se generaba en la operación presencial: Feria Virtual de Electro y Tecnología con más 28.000 usuarios conectados, Feria Virtual del Hogar con alrededor de 54.000 y Feria Virtual del Automóvil con más de 10.500.

6. Nuestra Gestión de Cliente

compensar

Cuando nos **conectamos con las necesidades de nuestros usuarios** para estar cada vez más cerca, sin importar las circunstancias...

el Bienestar es imparable

Nuestra gestión de cliente

GRI 103-1, 103-2, 103-3

En Compensar el cliente, entendido como toda persona, empresa o comunidad que recibe cualquiera de los servicios o beneficios, es el centro de todo lo que hacemos y la inspiración de cada una de nuestras acciones, y así se encuentra formalmente establecido en la estructura organizacional, en la planeación estratégica y en los atributos culturales de la organización. Incluso, nuestro postulado corporativo que más que un slogan, es una promesa pública manifiesta, da cuenta de dicho compromiso al declarar de forma explícita "Lo mejor de lo que hacemos es para quien lo hacemos".

Y es que, desde nuestro nacimiento, la pasión por ofrecerles a los usuarios una experiencia de servicio excepcional que mejore su bienestar integral y contribuya a la transformación social hace parte fundamental de nuestro ADN. Por ello, trabajamos día a día para conocer e interpretar adecuadamente sus intereses, necesidades y expectativas, además, optimizamos los procesos internos, aceleramos la transformación digital, habilitamos nuevos canales de escucha, atención y acompañamiento e innovamos en la oferta de valor para sorprenderlos, encaminando todos los esfuerzos hacia la generación de conexiones emocionales y la construcción de relaciones de largo plazo basadas en el respeto, la cercanía y la confianza, que nos hagan merecedores de su lealtad y recomendación.

El cliente en Compensar es responsabilidad de todos. Así que cada colaborador, sin importar su rol ni el proceso o unidad a la cual pertenezca, sabe que trabaja por y para él y que su objetivo principal será siempre brindarle un servicio con alma, resolutivo, cálido y eficiente. Sin embargo, de manera formal gestionamos el adecuado relacionamiento con este importante grupo de interés a través de una estrategia integral liderada por la Gerencia de Cliente y sus equipos (Conocimiento del Cliente, Experiencia al Cliente, Acompañamiento al Cliente y Canales de Atención), la cual se enfoca en conocer al usuario en todas sus dimensiones, y en definir los lineamientos corporativos que movilicen y aseguren el actuar articulado de todos nuestros frentes en pro de su beneficio.

Dicha gestión es evaluada de manera permanente, monitoreando los resultados y avances de la estrategia planteada, mediante diversos indicadores que nos permiten entender el comportamiento y el sentir de nuestros usuarios. Es así como una de las mediciones de mayor impacto “experiencia de cliente”, la cual muestra su percepción frente a los diferentes servicios, obtuvo al cierre de 2020 un resultado del 91.9%. Adicionalmente, frente a este tema contamos con otros indicadores a nivel interno, que muestran la gestión de los distintos procesos, el aporte en la sostenibilidad y el avance de los retos planteados por la Gerencia de Cliente y por la organización.

En este capítulo se detallan los principales resultados de cada uno de los equipos que conforman la Gerencia de Cliente. Adicionalmente, reportamos al final la gestión adelantada por las tres unidades de Mercadeo y Comercial de la Organización, equipos multidisciplinarios conformados por profesionales en las áreas de comunicaciones, mercadeo y ventas que apoyan de manera integral las necesidades de los ciclos de negocio, contribuyendo a agregar valor a la relación con nuestros diferentes usuarios.

Conocimiento de cliente

Integramos, analizamos y generamos información de valor del mercado y de los usuarios, para entregarles a las diferentes áreas de Compensar conocimiento de valor que les permita tener lineamientos de acción claros para garantizar el cumplimiento de la visión organizacional y el mejoramiento continuo de la experiencia de cliente.

Aplicamos diferentes encuestas y realizamos estudios, monitoreos e investigaciones con el objetivo de explorar información cualitativa y cuantitativa del mercado y de nuestros clientes, y entender la nueva situación que estábamos enfrentando y que suponía un panorama de incertidumbre y enormes desafíos.

37 Diagnósticos **empresariales**

13 **Monitoreos** de competencia

90 **Inteligencias comerciales** de mercado

9 Estudios **de tendencias**

43 Investigaciones

122 Estudios y análisis de **data a la medida**

Encuesta de **emociones** Covid, con **13.000** respuestas

Encuesta **Feria Escolar** 2021, con **7.000** respuestas

Encuesta **Realidad Empresarial** durante pandemia, con cobertura a **1.060** empresas

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Exploración de información cualitativa y cuantitativa con el fin de entender el impacto de la pandemia en empresas y personas.
- Acompañamiento a las diferentes áreas de la organización en la creación de propuestas efectivas para las empresas, a partir de la identificación de las necesidades empresariales e individuales.
- Elaboración de modelos de Recencia, Frecuencia y Valor Monetario "RFM" para la gestión de clientes individuales de MiPlanilla y el Ecommerce.
- Diseño de un modelo de segmentación empresarial para fidelización y retención de clientes.
- Articulación del diagnóstico de Índice de Felicidad con la Plataforma Bienestar a la Carta.
- Creación de grupos conversacionales virtuales con diferentes empresas para compartir e intercambiar experiencias.
- Búsqueda de nuevas metodologías y herramientas para la consecución de información de cliente individual y empresarial, a través de diversos mecanismos digitales como GoogleAdWords.

Experiencia de cliente

Diseñamos estrategias y articulamos esfuerzos orientados a asegurarle a nuestros usuarios experiencias excepcionales en la interacción con Compensar, garantizando la coherencia entre servicio, proceso y cliente, basados en su conocimiento y retroalimentación.

Recomendaciones para tu salud mental II

Obtuvimos un **resultado de 83%** en el **indicador de experiencia,** con un **92%** de cumplimiento **sobre la meta establecida**

Aplicamos 85.109 encuestas para **evaluar la experiencia** del usuario y calcular este indicador

Resultado indicador de experiencia de cliente por ciclos de negocio

Unidad Bienestar y Desarrollo Social

86.5

Alimentos	93.1
Alojamiento	86.0
Recreación, Educación y Deporte	90.2
Eventos Conformados	87.4
Subsidio	86.4
Vivienda	82.9
Mecanismo de Protección al Cesante	79.4

Unidad de Financiamiento y Alianzas

78.0

Servicios Financieros	69.4
Operador de Información	84.4
Convenios y Alianzas	80.1

Unidad de Salud

82.6

Plan de Beneficios en Salud (PBS)	80.6
Plan Complementario (PC)	83.3
Servicios particulares y empresariales de salud	84.0

Respecto al año anterior, 7 servicios aumentaron su desempeño de manera considerable, 3 se mantuvieron y 4 cayeron. En la Unidad de Bienestar y Desarrollo Social resaltan principalmente los resultados de Vivienda, Eventos y Recreación, Educación y Deporte. Entre tanto, la Unidad Salud, pese al complejo contexto de pandemia, aumentó su indicador, con énfasis en los servicios particulares y los servicios empresariales. Por su parte, la Unidad de Financiamiento y Alianzas reportó los mayores retos con una caída de 4,7.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

Se tramitaron 194.125 OyS asociadas a servicios de salud, 11% más que en el 2019.

- Aceleramos los procesos de automatización y digitalización de los servicios, logrando resultados más rápidos y eficientes.
- Gestionamos 231.586 opiniones y sugerencias de Caja, 60% más que el año pasado, con un crecimiento concentrado en temáticas asociadas a la pandemia, como: solicitudes de postulación al Subsidio de emergencia, alivios financieros para créditos, acceso a beneficios para afiliados, cancelación de servicios y actualización de datos de contacto para la navegación en las plataformas digitales. Asimismo, se tramitaron 194.125 asociadas a servicios de salud, 11% más que en el 2019. Entre los temas más recurrentes se encuentran: completitud y continuidad, disponibilidad de citas y cumplimiento de plazos.
- Desde la gestión de Opiniones y Sugerencias se generaron 51 alertas en tiempo real sobre posibles riesgos para Compensar y los usuarios. A cierre del año, el 61% de estos hallazgos fueron resueltos satisfactoriamente y el restante se encuentra dentro de los planes de trabajo del 2021.
- Invertimos la tendencia hacia el aumento de los tiempos de respuesta de Opiniones y Sugerencias mediante la autonomía en la resolución de ciertas casuísticas, ajustando algunos procedimientos internos y evitando el escalamiento a los ciclos o procesos.

- En las pruebas de cliente, grupos foco y observatorios, potencializamos el medio de abordaje de los usuarios a través del canal telefónico, manteniéndonos en entrevistas semi estructuradas con el fin de profundizar en la experiencia y cerrando el año con la escucha de 1.420 usuarios, distribuidos en 2 grupos foco, 5 observatorios y 46 pruebas de cliente. Los resultados nos permitieron confirmar el impacto de las acciones tomadas, así como realizar ajustes o mejoras.

- Implementamos el modelo de monitoreos a los canales de atención de la caja con visión de experiencia de cliente, incluyendo nuevos canales dentro de las mediciones, como redes sociales y chat. Como resultado se hicieron 1.359 monitoreos a las líneas de negocio con una nota de 69 puntos y un cumplimiento sobre la meta (90,3) del 76%.

- Realizamos 43 despliegues de la Política de Experiencia dando alcance a 1.149 colaboradores de caja y salud, a quienes socializamos las novedades implementadas durante la pandemia para contribuir a mejorar la experiencia de cliente, como: Feria Bienestar Live, App Billetera Móvil, nuevo Plan de Salud Vital, Feria de Vivienda y Subsidio, nuevos convenios, Asistente Virtual Lina del Plan Complementario, entre muchos otros. Adicionalmente se profundizó en la Unidad de Salud el enfoque a la humanización del servicio y su impacto en el 2020.

- Después del piloto desarrollado en el 2019, masificamos el modelo de gestión a partir de la medición de experiencia en tiempo real, siendo este un año de transición de la metodología.

- Tuvimos un aumento del 280% en el número de personas que contestaron las encuestas, logrando más profundidad en el entendimiento de la voz de cliente y mayor precisión en las métricas. Adicionalmente, evaluamos más puntos de contacto, servicios y procesos.

- Evolucionamos en la capacidad de generación, consolidación y depuración de la información transaccional de los usuarios, fijando un plan de ruta hacia la automatización de los procesos de medición y gestión de experiencia.

- Hicimos más simples los formularios de encuesta, adaptamos las fuentes de información y rutas de cliente a escenarios virtuales y acompañamos a todos los ciclos en la migración a servicios no presenciales, valiéndonos del conocimiento de la voz de cliente para reducir costos, tiempo y esfuerzo en la toma de decisiones.

- Optimizamos los tiempos de entrega y gestión de la información de voz de cliente a los ciclos y procesos, facilitando su respuesta oportuna a las situaciones de incertidumbre vividas en el 2020.

- Fortalecimos la recuperación de servicio en ciclo largo e implementamos la recuperación de servicio en ciclo corto, lo que permitió poner a la voz del cliente más cerca de las operaciones para la toma de decisiones, favoreciendo cambios efectivos que mejoraron los resultados de experiencia en la mayoría de los servicios.

- Implementamos la medición en tiempo real para la prestación de servicios virtuales de Recreación, Educación y Deporte, con una excelente recepción por parte de los usuarios, en un proceso que incluyó cambios en las metodologías de los docentes, apertura de nuevos horarios y temáticas, entre otros.

- Encuestamos a 88.591 usuarios del Plan Complementario, como parte de la estrategia de recuperación de servicio en la Unidad Salud, con un resultado que evidenció un incremento de 28 puntos en el indicador de Net Promoter Score "NPS", y le dio la oportunidad al equipo, para que, en corto tiempo, analizara dichos resultados y tomara acciones correctivas impactando positivamente la percepción de 8.433 usuarios detractores. Para los servicios de Recreación, Educación y Deporte se aplicaron 20.851, obteniendo un resultado de 90.2 en el indicador con +4.2 puntos frente al año anterior y NPS de 86.

- Creamos ocho rutas de cliente para cuatro ciclos de negocio de la caja y once para la Unidad Salud, insumo valioso para la implementación de acciones ya que detallan el paso a paso del usuario en cada una de sus interacciones y muestran las acciones que deben ser ejecutadas para mejorar la experiencia de cliente de forma precisa, al incluir los arquetipos de cliente y su perfil en cuanto a temas digitales.

- Como parte de la estrategia de apropiación de los derechos y deberes de nuestros usuarios llevamos a cabo la actividad "Comparte tu Arte", bajo la mirada de la inclusión a personas con discapacidad, impactando a través de cuatro Facebook Live a 42.424 niños, niñas y sus familias.

- Llevamos a cabo dos encuentros diplomáticos de embajadores de servicio, el primero presencial, con foco en el eje estratégico “simplicidad” y el segundo, virtual, en el que entre otras cosas fueron analizados los retos de cara a cliente a la luz de la planeación estratégica corporativa 2021.

- En articulación con Izo Colombia llevamos a cabo la tercera versión de Xtrends, evento virtual en el cual los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer los casos de 9 reconocidas empresas de Colombia, España, Perú y Ecuador que han logrado implementar metodologías de gestión de experiencia de cliente para impactar positivamente sus resultados de negocio; registrando un total de 446 conexiones en vivo y 2.224 visualizaciones.

- Participamos en el proceso de adecuación de las sedes de Compensar, como parte de la preparación para la reapertura, contemplando los requerimientos en temas de bioseguridad y la atención a grupos etarios con particularidades especiales, minimizando las atenciones en ventanilla para dar paso a la autogestión, incluso a nivel presencial.

Acompañamiento al cliente

Acompañamos a nuestras empresas afiliadas en el propósito de brindar bienestar integral a sus colaboradores y familias, mediante un conocimiento profundo de sus necesidades y expectativas, lo que contribuye a la generación de relaciones de largo plazo.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

Realizamos 2.500 encuentros con directivos de diferentes empresas obteniendo información para el planteamiento de estrategias de intervención.

- Fruto de un trabajo articulado con diferentes áreas, logramos impactar a más de 3.288 empresas y 545.207 trabajadores afiliados con beneficios que contribuyeron a alivianar sus cargas económicas, gracias a que el Consejo Directivo de Compensar aprobó una redistribución de recursos para nuevos programas alineados con las necesidades de las compañías más afectadas por la crisis que provocó el Coronavirus, con foco en sus trabajadores de menores ingresos.

- En el marco de la emergencia sanitaria, desarrollamos cerca de 2.500 encuentros con directivos de diferentes empresas para conocer de primera mano sus realidades, necesidades y expectativas, obteniendo información de valor para el planteamiento de estrategias de intervención.

- En medio de la coyuntura del 2020, mantuvimos el acompañamiento a nuestras empresas afiliadas por medio de entornos virtuales, con impactos positivos en materia de agilidad, oportunidad de respuesta y cobertura, acercándonos no solo a los trabajadores sino a sus familias, facilitándoles el acceso a una amplia oferta de programas, actividades y eventos 100% virtuales.

- Ampliamos la cobertura de acompañamiento por medio del modelo “Asesor Asignado”, pasando de atender 6.000 empresas a 17.000.

- Gracias a un seguimiento periódico a nivel de atención del Call Center y el Web Center, desarrollado en conjunto con otras áreas de la organización, construimos protocolos empresariales para la atención de aproximadamente 55.000 empresas por demanda.

- Contribuimos a ampliar la cobertura en colocación de recursos por medio de los subsidios definidos por la caja para apoyar a los afiliados en medio de la crisis ocasionada por la pandemia, enfocados de acuerdo con la priorización definida. Además, movilizamos las estrategias de subsidio a la demanda de cada una de las unidades de servicio de Compensar.

- Realizamos más de 7.500 presentaciones del Portafolio de Servicios Virtuales a directivos de empresas y a sus trabajadores, con nuevas alternativas de formación, entretenimiento e integración diseñadas por Compensar para disminuir el impacto negativo del confinamiento.

- A través de diversas herramientas virtuales dimos continuidad a la creación y realización de planes de bienestar que contribuyen a apalancar los objetivos estratégicos de nuestras empresas afiliadas, construyendo más de 3.400 planes personalizados y adaptados a las nuevas realidades, favoreciendo la calidad de vida de los colaboradores, el ambiente laboral y la cultura organizacional.

- Validamos las opiniones y sugerencias del cliente empresarial (incluyendo las individuales) y realizamos un análisis cruzado que nos permitió conocer tanto su nivel de satisfacción como las oportunidades de mejora en los servicios prestados por la Caja. De igual forma, por medio del modelo “voz de cliente empresarial” identificamos los principales motivos de detracción, lo que nos permite implementar acciones que redunden en los objetivos de fidelización.

- Acompañamos 2.253 reuniones para presentación de propuestas a empresas afiliadas, apalancando los objetivos de expansión de los programas de salud y de nuestro Operador de Información miplanilla.com

Canales de atención

Aseguramos el funcionamiento de la plataforma de canales (presencial, telefónico y virtual), basados en la evolución de la tecnología digital y el comportamiento de los usuarios; alineándonos al modelo estratégico de relacionamiento con el cliente y las necesidades de los ciclos y procesos para garantizar a afiliados y usuarios el acceso a la oferta integral de servicios de bienestar de Compensar, privilegiando la comunicación asertiva, cercana y en doble vía.

Los medios digitales fueron el principal apalancador para atender la población que dejó de asistir a las ventanillas presenciales durante la emergencia sanitaria por Covid-19, con un crecimiento del 23% frente a las actividades que se realizaron por este canal en el 2019.

Total atenciones realizadas en el 2020 a través de los tres canales:

162.630.000

crecimiento del

↑ 9 %

Presencial:

3.630.000

participación del

↑ 2.2%

Telefónico:

25.000.000

participación del

↑ 15.4%

Virtual:

134.000.000

participación del

↑ 82.4%

Participación
por tipo de actividad

Informativa
85 %

Transaccional **monetaria:**
2 %

Transaccional **no monetaria**
12 %

42.672.976
Mails enviados
Tasa de apertura:
9 %

63.482.715
SMS
enviados

205.405
Contactos
chatbot

479.718
Usuarios redes
sociales, con un crecimiento del
51 %

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Avanzamos en la Fase I de implementación de la Plataforma Omnicanal, que permitirá centralizar todos los canales de atención con miras a brindar a nuestros usuarios una experiencia unificada, continua e integral, independientemente del tipo de solicitud o el medio por el cual se contacten con Compensar.

- Crecimiento del 9% en el total de interacciones realizadas durante el año a través de los diferentes canales de atención, destacándose el comportamiento de las actividades informativas (crecimiento del 22%), así como una disminución del 3% en los costos del proceso, como resultado de la implementación de ajustes en la operación, dada la coyuntura del 2020.

- Debido a que la operación del Call Center de Prestación y Aseguramiento en Salud tuvo una dinámica diferente en medio de la coyuntura del Covid-19, ajustamos los modelos de atención y habilitamos servicios de manera constante tanto para las aperturas y suspensiones de servicios, como por la apertura de regionales.

- En el segundo semestre del año iniciamos la operación de la nueva Tienda Virtual, plataforma diseñada para facilitar la operación de los diferentes ciclos de negocio de Compensar, inicialmente con foco en Recreación, Educación y Deporte, registrándose más de 2 millones de operaciones a lo largo del 2020 y un recaudo cercano a los $200 millones mensuales.

- Aceleramos la implementación de diferentes iniciativas como la migración a medios virtuales para la atención de los usuarios de manera remota, en respuesta a la contingencia por la pandemia.

- Implementamos de manera directa la atención por chat, así como algunas operaciones de call con personal interno, reduciendo la gestión con terceros y asegurando la ocupación de más de 70 colaboradores de diferentes áreas que se vieron afectados con una reducción considerable de su carga laboral, por el cierre de las sedes en el mes de marzo, producto de las restricciones impuestas para frenar la expansión del Coronavirus.

- Continuamos avanzando en el propósito de apalancar la digitalización de los servicios por medio del procedimiento de la firma electrónica, cerrando el año con 118 mil transacciones, principalmente para servicios como Subsidio, Vivienda, Agencia de Empleo y Emprendimiento, Recreación, Educación y Deporte, entre otros.

- Haciendo uso de nuevas tecnologías enfocadas en Inteligencia Artificial, ampliamos la cobertura de los chatbots a diferentes servicios de la caja, entre ellos: Afiliaciones, Subsidio, Recreación, Educación, Deporte, Alojamiento y Vivienda, con un total de 659 mil interacciones en el año.

- Como estrategia para mejorar la experiencia de usuario, tanto individual como empresarial, trabajamos de la mano de los diferentes ciclos de servicio en la actualización y mejoramiento de los portales web, facilitando la interacción (visual e intuitiva) y haciendo más ágil los procesos.

- Los esfuerzos de las estrategias puestas en marcha desde hace varios años se ven reflejados en la migración de la población a medios no asistidos, con un crecimiento del 14%.

Venta

Garantizamos el cumplimiento de las metas y objetivos de comercialización de los productos y servicios de la caja, propendiendo por una oferta integral en línea con las necesidades y expectativas de las empresas y sus trabajadores, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a la productividad empresarial y a la sostenibilidad financiera de Compensar.

PRINCIPALES LOGROS:

- Dadas las variaciones que se presentaron en las condiciones de mercado, producto de las medidas tomadas por los gobiernos nacional y local para frenar el contagio del Coronavirus en el país, se asignó un nuevo presupuesto de ventas en el que obtuvimos un cumplimiento del 145% para Alimentos empresarial, Eventos, Alojamiento empresarial y familiar, y Recreación, Educación y Deporte empresarial e individual, lo que equivale al 49% del presupuesto oficial pactado a comienzos del año y da cuenta del esfuerzo de los diferentes equipos para recuperar en pocos meses casi la mitad de los ingresos esperados, en medio de un mercado totalmente contraído, apalancados en la configuración de portafolios digitales y procesos logísticos.

- La coyuntura del 2020 implicó un cambio total de la estrategia del proceso, ajustando desde la forma de comunicarnos con los clientes hasta la manera de identificar sus necesidades, sumando esfuerzos y capacidades con los diferentes equipos de la Gerencia de Cliente y en general de la organización, para construir un nuevo portafolio de servicios adaptado a las condiciones de la nueva normalidad.

- 36 colaboradores que realizaban la venta directa de servicios individuales bajo la modalidad inhouse en empresas afiliadas, reorientaron sus esfuerzos y se enfocaron en atender de manera asistida un segmento de empresas afiliadas que anteriormente se gestionaban por medio de herramientas no asistidas o virtuales, es decir, sin asesor asignado, lo que contribuyó a aumentar el número de empresas atendidas directamente de 6.300 a 16.800, ofreciendo una atención mucho más holística y personalizada.

- Logramos la adjudicación de 11 licitaciones para los ciclos de Eventos, Alimentos empresariales y Recreación, Educación y Deporte, el 83% de ellos correspondieron a nuevas licitaciones y el restante a licitaciones que se habían adjudicado en 2019 y volvimos a ganar en 2020, gracias a la construcción de ofertas de valor alineadas con las cambiantes dinámicas del entorno y dando cumplimiento a los exigentes niveles de los procesos licitatorios.

- El equipo comercial logró la renovación del 73% de los contratos suscritos en 2019, a través de nuevas contrataciones, en respuesta a la calidad de la gestión, lo que se traduce en la confianza de nuestros clientes.

Mercadeo y comercial

Como parte del proceso de evolución que adelantamos en el 2019 y que entre otras cosas contempló la renovación de la estructura organizacional, fueron creadas las unidades de Mercadeo y comercial, equipos multidisciplinarios conformados por profesionales en las áreas de comunicaciones, mercadeo y ventas que apoyan de manera integral las necesidades de los ciclos de negocio que conforman las unidad de Bienestar y Desarrollo Social (Alimentos, Alojamiento, Subsidio, Recreación, Educación, Deporte y Cultura, Eventos, Vivienda, Mecanismo de Protección al Cesante y Proyectos Sociales), la Unidad Salud (Aseguramiento de servicios de salud y Prestación de servicios de salud) y la Unidad de Financiamiento y Alianzas (Servicios Financieros, Convenios y Alianzas, Operador de Información).

PRINCIPALES LOGROS:

Mercadeo y comercial
Unidad de Bienestar y Desarrollo Social

- Adaptamos los modelos de comunicación, relacionamiento y comercialización con el fin de responder a los nuevos hábitos, rutinas y necesidades de los usuarios, reforzando la estrategia de onmicanalidad y soportados en dos pilares fundamentales: el cuidado en casa y el acceso digital a los productos y servicios. Bajo estas premisas, fortalecimos el comercio online mediante una plataforma para la venta individual y empresarial, evolucionamos la atención digital con el acceso, contacto y uso de herramientas tecnológicas que impactaron principalmente los resultados de Vivienda y Subsidio, además, migramos a nuevas tecnologías que nos permitieron contar con aulas y escenarios virtuales para la atención de los servicios de Eventos y Recreación, Educación y Deporte.

- Desde el inicio del confinamiento, diseñamos un portafolio virtual con el detalle de los servicios gratuitos a los que podían acceder los trabajadores afiliados, a fin de contribuir a mejorar su bienestar físico, mental y emocional, el cual posteriormente fuimos complementando con una oferta comercial.

- Desarrollamos nuevas estrategias enfocadas en contenidos de valor, apalancados en las ferias y vitrinas virtuales, entre ellas, tres versiones del Bienestar Live y dos versiones de la Feria Virtual de Vivienda.

- Rediseñamos la ruta comercial con la estructuración de una oferta personalizada, equipo de cotizadores, atención a nuevos segmentos a través de ampliación de capacidades en el call center y el chat, modernización de aplicativos para lograr procesos de cotización más eficientes, entre otros.

- Construimos un portafolio de beneficios pensando en los trabajadores afiliados en categorías A y B, gracias a una redistribución de recursos aprobada por el Consejo Directivo de Compensar para el desarrollo de programas alineados con las necesidades de las empresas más afectadas por la pandemia. Entre las alternativas diseñadas se encuentran los programas "Dos Mil Razones de Bienestar", con el que por solo $2.000 los usuarios podían acceder a servicios de recreación, educación y deporte y "Bienestar Nutricional", que contempló una canasta básica de alimentos durante tres meses con recetas virtuales, guías nutricionales y bonos para cursos de la Tienda Virtual. Sumado a ello, opciones como "Estilo Vital", con oferta de actividades para la persona mayor; "Bienestar 360", orientada al mejoramiento de la salud; Viaja en un 2X3, con beneficios especiales en nuestros hoteles; A la Obra para mejoramiento de vivienda; CrediAlivio; Plan Complementario Vital; Becas de nuestra Fundación Universitaria Compensar o disminución en el valor de la matrícula para evitar deserción, entre otros.

- Creamos un nuevo portafolio de catering, así como portafolios temáticos (comida rápida y confitería), de mercados y anchetas, además, oferta de alimentos para preparar, llevando los beneficios nutricionales de nuestras recetas a las casas u oficinas de los usuarios y contribuyendo así al cuidado y preservación de su salud.

- Cambiamos la estrategia comercial de Turismo por una de posicionamiento, con el fin de inspirar a los usuarios a seguir soñando con viajar y flexibilizamos los planes tras la reapertura gradual de nuestros hoteles, en octubre.

- Creamos 18 productos virtuales para el ciclo de Eventos, fortalecimos la estrategia de bonos y diseñamos una oferta híbrida (eventos presenciales – virtuales).

- Creamos un portafolio digital empresarial en las líneas de educación y deporte, además, una oferta de vacaciones recreativas online y realizamos la gestión comercial para la firma de nuevos contratos y la ampliación de prórroga de convenios para el último trimestre del 2020.

- Habilitamos el turno virtual en cuatro proyectos de vivienda, implementamos el modelo predictivo para el programa Ahorracasa, llevamos a cabo el lanzamiento de Hola Vivienda, desarrollamos una estrategia de posicionamiento con la campaña #EsAhora y habilitamos alternativas de asesoría y compra de vivienda en modalidad virtual.

Mercadeo y comercial Unidad Salud

- Trabajamos en el fortalecimiento de los canales de atención para facilitar el acceso a nuestros servicios y la orientación segmentada a los usuarios acorde con sus necesidades particulares, además, avanzamos en la optimización de los tiempos de respuesta y los flujos por medio de la implementación de mejoras continuas producto de la escucha activa a los afiliados, lo que nos permitió identificar alternativas y poner en práctica nuevos formatos que han demostrado efectividad, como es el caso de la inteligencia artificial.

- Incursionamos en la tendencia mundial de asistentes virtuales con el chatbot Lina. Esta solución permitió habilitar a través de WhatsApp la gestión de citas y autorizaciones, además de facilitar el monitoreo de la experiencia de usuario, con miras al mejoramiento continuo. Sumado a ello, habilitamos otras soluciones como Turno Virtual, Orientación Médica de Urgencias en la App de Plan Complementario y mejoras en nuestras plataformas Pregúntale al Doc para la orientación de Coronavirus y Transacciones Salud.

- Implementamos la estrategia "Compensar te acompaña", en el marco de las acciones desarrolladas para hacerle frente a la pandemia del Coronavirus, la cual estuvo fundamentada en tres componentes: el primero con foco en pacientes de alto riesgo; otro, informativo, respecto a las modalidades y canales de atención; y el último, educativo y de sensibilización, dirigido a la población en general.

- Realizamos el lanzamiento del Plan Complementario Vital, que nace de la necesidad de desarrollar una propuesta diferencial para la población afiliada a Compensar EPS y Caja Compensación Familiar en categorías A y B, menores de 60 años residentes en Bogotá, quienes pueden acceder a consultas directas de diferentes especialidades, atención domiciliaria, hospitalización en habitación individual, entre otros servicios que contribuyen a su bienestar y salud, por un valor mensual de $34.669, con la posibilidad de pignorar el Subsidio monetario como forma de pago.

- Acompañamos a las diferentes cohortes de atención en salud en la implementación de estrategias orientadas a mejorar el seguimiento de los pacientes, entre ellas: asignación de una línea de atención exclusiva y recomendaciones a través de videos y cartillas construidas con la guía de profesionales.

- Implementamos acciones estratégicas que aportaron al cumplimiento de las metas de crecimiento de la unidad, como nuevas afiliaciones y permanencia de los usuarios, pese a la situación económica derivada por la pandemia.

- Realizamos diferentes actividades virtuales dirigidas a grupos focalizados, por medio de canales y formatos innovadores, contribuyendo a afianzar la cultura del autocuidado y la prevención.

Mercadeo y comercial
Unidad de Financiamiento y Alianzas

- Apoyamos la consolidación del modelo de crédito digital, logramos mejorar la experiencia de usuario en el proceso de solicitud de crédito.
- Apalancados en las nuevas tecnologías, implementamos nuevos canales y herramientas para facilitar la interacción con nuestros usuarios y el acceso a los servicios, entre ellas un chatbot.
- Con el fin de mejorar la experiencia de cliente, diseñamos una metodología de medición en tiempo real mediante encuestas virtuales de satisfacción; mejorando la oportunidad de escucha.
- Migramos del formato tradicional al virtual, para el caso de la feria del automóvil, con el objetivo de replicar su impacto, manteniendo al alcance de nuestros afiliados todos los beneficios a los cuales accedían desde la operación presencial, sin importar las circunstancias impuestas por la pandemia.
- Evolucionamos el modelo de perfilamiento de cliente de acuerdo con el momento de vida de los afiliados.

Salud y seguridad de nuestros clientes

GRI 416-1, 416- 2

Si bien, no se presentaron situaciones donde estuviesen comprometidas la salud o la seguridad de nuestros clientes, en el 2020 continuamos con el ejercicio de revisión y evaluación periódica de los riesgos asociados, a fin de mitigar los factores que puedan llegar a producir impactos significativos, siguiendo los lineamientos de nuestro sistema integral de riesgos para propender por el desarrollo de operaciones seguras.

Debido a que algunas de las actividades que realizamos en Compensar representan mayores niveles de riesgo, desde los ciclos se desarrollan acciones puntuales para contribuir a su mitigación, tal y como se describe a continuación:

Eventos:

- El equipo de operación verifica, organiza y acompaña el desarrollo de las actividades del negocio para asegurar su óptimo funcionamiento.
- Desarrollamos procesos internos para mitigar la materialización de impactos negativos para el cliente y propiciar el cumplimiento normativo.
- Realizamos seguimiento de operaciones seguras.
- Verificamos periódicamente el cumplimiento de requisitos legales y normativos por parte de los proveedores que prestan sus servicios.

Alimentos:

- Contamos con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad Alimentaria con enfoque preventivo para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la reglamentación sanitaria vigente, programas de saneamiento básico y otros programas pre-requisitos, los cuales son implementados en cada una de las operaciones del ciclo.

- Definimos controles para las etapas del proceso productivo, desde el ingreso de proveedores hasta la distribución del producto, con lo que buscamos asegurar la inocuidad de los alimentos entregados.

- La evaluación de este sistema se adelanta por medio de dos indicadores, dentro de los cuales están los resultados de la evaluación interna de calidad y los resultados de los análisis microbiológicos de los productos, materias primas, superficies, manipuladores y ambientes. Los resultados suben al Cuadro de Mando Integral del ciclo por estar asociados a peligro biológico, el cual, dentro del análisis de peligros, obtuvo una valoración alta y se configura como el punto crítico del control del proceso.

Vivienda:

- Entre los mecanismos utilizados para minimizar los riesgos relacionados con el proceso de construcción, adelantamos la verificación y aprobación por parte del Comité de Obra de los materiales a utilizar y la exigencia de certificados de pruebas de laboratorios, que incluyen mediciones de resistencias, densidades, humedades, entre otros.

- En medio de la emergencia sanitaria, realizamos seguimiento al estado de salud de los beneficiarios de los programas de mejoramiento habitacional por medio de una encuesta aplicada por los oferentes en todas las visitas. A su vez, se implementaron todos los protocolos de bioseguridad establecidos.

Salud:

- Contamos con cohortes focalizadas en patologías específicas que trabajan en el seguimiento y gestión del riesgo de los usuarios. Adicionalmente a través de auditoría se complementa el seguimiento a la red de prestación, privilegiando la seguridad del paciente.

- Revisamos las características de nuestros productos y servicios, realizamos seguimiento a gestión de salidas no conformes y opiniones y sugerencias, analizamos los resultados de indicadores y actualizamos las matrices de riesgo, a fin de construir planes de mejora que permitan disminuir y mitigar los impactos que puedan generarse.

- Disponemos de mecanismos para analizar y mitigar todo tipo de indicio de atención insegura, eventos adversos, fallas en la atención o inconvenientes que pueden provocar resultados desfavorables en los usuarios, en cumplimiento de la Política Nacional de Seguridad del Paciente y de los lineamientos establecidos en la Guía Técnica de Buenas Prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud.

Información y etiquetado de productos y servicios

GRI 417-1, 417-2 y 417-3

Los temas asociados al etiquetado de productos son relevantes principalmente en la prestación y operación de los servicios de Alimentos y de Salud, por lo tanto, los mecanismos utilizados para cumplir con los requerimientos en estos dos servicios se describen a continuación:

Alimentos:

Antes del ingreso de un producto, materia prima o insumo, los empaques son revisados por parte del profesional de calidad de Compras.

- Como parte de la inducción, entrenamiento y capacitación continua, implementamos y sensibilizamos a nuestros equipos sobre los requisitos contemplados en la normatividad relacionada con rotulado y etiquetado de alimentos, para este caso Resolución 5109 de 2005 y Resolución 333 de 2011, lo que lleva a que cada colaborador conozca y vele por el cumplimiento de la normatividad.

- Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de rotulado y etiquetado de alimentos, se incluye desde la negociación con los proveedores un mandatorio contractual asociado al cumplimiento de la normatividad, por tanto, en articulación con el proceso de Compras se realizan visitas de habilitación de proveedores, dentro de las cuales se verifica el rotulado y etiquetado de productos. Así mismo, antes del ingreso de un producto, materia prima o insumo, los empaques son revisados por parte del profesional de calidad de Compras.

- En el centro de procesamiento de alimentos contamos con equipo rotulador, el cual se programa con la información requerida para dar cumplimiento a la Resolución 5109 de 2005.

- Por medio de visitas de acompañamiento y seguimiento se realizan revisiones a las materias primas y productos terminados, verificando su correcta rotulación y etiquetado. Durante el año 2020 no se presentaron casos de incumplimientos relacionados.

Salud:

- Adelantamos acciones para garantizar la calidad del etiquetado a nivel de medicamentos, dispositivos médicos y sustancias químicas, así como la información relacionada con la prestación de servicios que aseguren su trazabilidad.

- Desde el Aseguramiento (EPS) damos cobertura al tema por medio de la información presentada en los requerimientos de la Resolución 1552 y con la publicación de los servicios y la red dispuesta para su oferta en el canal webhabilitado por la organización[18]. Por otra parte, en el caso de la prestación propia (IPS), se cubre mediante un directorio de los servicios que prestamos en cada una de las sedes, información disponible en la página web[19]. Adicionalmente se publican los distintivos de habilitación de los servicios ofertados.

[18] *https://www.compensar.com/salud/*
[19] *https://corporativo.compensar.com/sedes*

- A nivel de medicamentos y dispositivos médicos, desde el Comité de Farmacia y Terapéutica de la prestación propia se establecen los lineamientos, que incluyen los requisitos de la normatividad vigente para la correcta identificación del medicamento a usar en cada uno de los servicios, con el fin de minimizar los riesgos de administración errónea. De igual manera contamos con otros dos lineamientos base desde los cuales se orientan las especificaciones técnicas de medicamentos, productos, biológicos, dispositivos médicos y reactivos, así como en control de vida útil de medicamentos. Cabe mencionar que dicho Comité realiza monitoreos y seguimientos periódicos sobre los posibles eventos adversos o problemas relacionados.

- Los mecanismos de reclamación a través de los cuales recibimos inquietudes o reclamaciones por información no pertinente acerca de los servicios son básicamente Opiniones y Sugerencias por parte de pacientes y entes de control.

- En el 2020, Medimás EPS efectuó reclamaciones ante la Superintendencia Nacional de Salud con ocasión a las cartas de bienvenida que remitimos a todos aquellos usuarios que fueron recibidos para dar continuidad a su afiliación al Sistema de Salud, en el marco del proceso de asignación masiva por el retiro parcial de esta última EPS en algunos territorios del país. La entidad consideraba que dicha carta instaba a sus usuarios a trasladarse, sin embargo, estas reclamaciones fueron atendidas, explicando que el traslado y los términos de este hacían parte del proceso de retiro parcial que los mismos entes de control habían aprobado para Medimás EPS, en cumplimiento de la normatividad (Decreto 780 de 2016) y de las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social. Por lo anterior, no existió incumplimiento alguno declarado por la autoridad competente.

Privacidad del cliente

GRI 418-1, 103-1, 103-2 y 103-3

A través de la política de datos personales y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado bajo la norma ISO 27001:2013 para los ciclos que hacen parte de la Unidad de Financiamiento, damos tratamiento a los riesgos relacionados con la privacidad y datos personales de nuestros usuarios[20].

En el año 2020 se presentaron 52 presuntos casos referentes a la confidencialidad de la información en la Unidad de Salud, los cuales fueron verificados de manera individual. Su manejo y solución fue implementada según el alcance, direccionamiento organizacional y normativo, dentro de los lineamientos de seguridad de la información, y se reportaron a Riesgo Corporativo para su intervención, según la pertinencia de cada caso.

[20] *Para conocer más sobre este sistema puede remitirse a la sesión de riesgos en este mismo reporte, página XXX*

7. Nuestros Procesos Transversales

compensar

Cuando **nos adaptamos rápidamente a los cambios** y de manera estratégica sumamos esfuerzos para facilitar la prestación de todos nuestros servicios...

el bienestar es imparable.

Proyectos de infraestructura

GRI 203-1

Facilitamos la prestación integral de los servicios de Compensar a través del desarrollo, conservación y mejoramiento de nuestra planta física, bajo el principio de "buena arquitectura", poniendo a disposición de afiliados y visitantes espacios adecuadamente dotados, incluyentes y amigables con el medio ambiente, siempre con criterios de sustentabilidad, innovación y calidad.

Proyectos desarrollados en el 2020

Nuevas construcciones o proyectos

Proyecto	Área construida (m² – cubiertos)
Sede Barranquilla	2.245
Turco, sauna, spa y vestieres CUR	1.538
Central de Urgencias Calle 134	2.350

Adecuaciones, ampliaciones o remodelaciones

Proyecto	Área construida (m² – cubiertos)
Adecuación sede Av. 68	8.297
Remodelación cocina Av. 68	952
Adecuación hospital provisional Calle 26	3.500
Toma de muestras Autopista Sur	80
Toma de muestras Calle 94	70
Teleorientación Av. 68 bloque F	350
Laboratorio Clínico HUM Méderi	51
Cirugía y esterilización Calle 94	168
Oficinas Calle 67 CTC	758
Adecuaciones mobiliario y cableado Laboratorio y Patología Clínica del Country	124
Adecuaciones mobiliario y cableado Laboratorio y Patología Clínica de la Colina	125
Laboratorio clínico Palermo Covid-19	27
Laboratorio toma de muestras Tunja Edificio Theresa Cori	48
Adecuación inmunización USPM	51
Adecuación oficinas Aseguramiento Salud Villavicencio	190
Subtotal áreas entregadas	**20.924**

En desarrollo

Proyecto	Área construida (m² – cubiertos)	Área libre (m²)
Adecuación Lagomar	8.749	2.312
Ampliación zonas recreativas Lagomar	325	
Carrera 60	12.601	
Proyecto Centro Mayor	11.920	
Proyecto Adulto Mayor		
Fusagasugá	2.200	1.570
Total	**56.719**	**3.382**

Acompañamos la implementación (diseño y construcción) del Modelo Integral de Salud y Bienestar de la Sede San Roque

- En el 2020 invertimos cerca de $38.000 millones en diferentes proyectos de infraestructura.
- Adelantamos nuevas construcciones, remodelaciones y ampliaciones, interviniendo cerca de 21.000 metros cuadrados.
- 341 empresas locales participaron en el desarrollo de nuestras obras, generando valor social a través de los proyectos, y de ellas, 67 se vincularon como nuevos proveedores, aportando así al fortalecimiento del sector de la construcción y a la reactivación del empleo, tras la crisis ocasionada por el Coronavirus.
- Acompañamos la implementación (diseño y construcción) del Modelo Integral de Salud y Bienestar de la Sede San Roque, así como de la Zona Digital, piloto que servirá de guía para nuevos desarrollos de infraestructura que integran servicios de salud y bienestar.
- Dadas las condiciones impuestas por la nueva realidad, formalizamos de manera acelerada la gestión virtual para el pago de la facturación de las obras y la totalidad de la gestión contractual, asegurando la continuidad de los desarrollos en infraestructura.

Infraestructura al servicio de los desafíos de la pandemia

Con el propósito de contribuir a hacerle frente al enorme desafío que representó la pandemia, en el 2020 llevamos a cabo diferentes adecuaciones en infraestructura para apoyar las necesidades identificadas en los servicios de salud, entre ellas:

· Transformación de la sede Calle 26 en IPS hospitalaria

Adecuamos temporalmente y en tiempo récord (12 días) las instalaciones de nuestra emblemática sede de la Calle 26 para la atención de pacientes Covid de mediana y baja complejidad, un gran trabajo en equipo para dar respuesta a la necesidad de ampliar el número de camas hospitalarias en Bogotá, en medio de los primeros meses de la pandemia, habilitando así 126 camas y todos los servicios requeridos, entre ellos: sala de observación, red de oxígeno, rutas sanitarias, zonas de lavado, duchado y desinfección, así como centrales de enfermería, morgue con sistema de refrigeración, y también espacios para que el personal médico descansara entre turnos.

· Central de Urgencias Calle 134

Adecuamos espacios para la reubicación de la Central de Urgencias de la Calle 145, en un área mucho más grande, en la Calle 134 con Carrera 7A, antigua Clínica El Bosque.

· Hospital provisional Calle 134

Rediseñamos la sede Calle 134 con el propósito de seguir ampliando la capacidad de camas hospitalarias para la atención de pacientes Covid de baja complejidad, disponiendo un total de 50 camas.

· Puntos para toma de muestras Covid

Adecuamos nuevas zonas para la toma de muestras Covid en las sedes Calle 94 y Autopista Sur, habilitando 18 cubículos para el desarrollo de esta gestión, dando respuesta a la ciudad en uno de los momentos más álgidos de la pandemia.

· Modelo de teleorientación bloque F sede Av. 68

Intervinimos el bloque F de nuestra sede Av. 68 habilitando todas las condiciones de bioseguridad para los profesionales de la salud encargados de la atención médica de pacientes en la modalidad de teleorientación, con 78 cubículos que ayudaron a mejorar la oportunidad del servicio en medio de la crisis sanitaria.

Otras obras

A pesar de que la contingencia por el Covid-19 obligó a detener el desarrollo de algunas obras por algo más de tres meses, impactando la ejecución de las mismas y aumentando los costos de mano de obra, durante el año adelantamos intervenciones como:

· Sede Barranquilla

Como parte de los planes de expansión de los servicios de salud, a fin de llevar bienestar integral a más regiones del país, construimos una sede propia en la ciudad de Barranquilla, que, con un área de 2.245 m2 en su primera fase de crecimiento, está habilitada para servicios de toma de muestras, salud oral, inmunización, consultorios, entre otros.

· Adecuaciones sede administrativa Av. 68

En coherencia con las últimas tendencias para el diseño de espacios laborales colaborativos y dinámicos, adelantamos la remodelación de la infraestructura técnica de nuestra sede administrativa, ubicada en la Av. 68, obteniendo como resultado puestos de trabajo modernos y flexibles para beneficio de nuestros colaboradores, y por otro lado, para nuestros usuarios, un nuevo lobby amplio y confortable para la autogestión de sus trámites virtuales dentro de la sede.

· Oficinas administrativas para la atención de usuarios de salud

Adecuamos dos sedes dedicadas exclusivamente a la atención de gestiones administrativas (Calle 67 y Villavicencio) para la prestación de servicios a usuarios de nuestra EPS, como respuesta a sus necesidades particulares.

· Ampliación sedes salud e implementación de nuevas tecnologías

Como parte del mejoramiento continuo de los servicios, especialmente en el área de salud, adelantamos adecuaciones en más de 1.500 m2, para contribuir a ampliar las coberturas, implementando nuevas tecnologías y propiciando el cumplimiento de la nueva normatividad en salud.

· Turco, sauna, SPA y vestieres CUR

Diseñamos nuevas áreas para turco, sauna y spa en el Centro Urbano de Recreación Familiar, además, habilitamos renovados espacios de vestieres familiares y para niños, con el fin de mejorar la atención y servicio para el confort de los visitantes.

· Remodelación cocina Av. 68

Renovamos la cocina principal ubicada en la sede Av. 68, ampliando la capacidad de los servicios, especialmente para la zona de convenciones, dotándola así de las condiciones tecnológicas y normativas actuales.

Seguiremos aportando al bienestar integral de nuestros afiliados, usuarios y visitantes a través de diferentes obras que tenemos proyectadas para el 2021 o posterior a ello, entre las cuales se encuentran:

• Adecuación Lagomar

90 nuevas habitaciones (45 dobles con capacidad para 8 personas) y mejoramiento de los servicios de apoyo: cocina, parqueadero, nueva piscina con dos atracciones acuáticas, un nuevo comedor con servicios a la mesa y una zona de juegos especial para los niños.

• Sede Integral Carrera 60 (Centro Día para el adulto mayor)

Construcción de la sede “Centro Día” en el sector del parque El Salitre, que bajo el esquema de atención integral aportará al mejoramiento de la calidad de vida de la población adulto mayor.

• Sede Integral Centro Mayor

Una gran sede de atención en salud y bienestar con una propuesta innovadora en el acceso a los servicios, ubicada en el centro comercial Centro Mayor.

• Sede Fusagasugá – adulto mayor

Desarrollo de una sede en área rural, dotada con todas las características necesarias para la atención habitacional del adulto mayor.

Innovación

Identificamos oportunidades, resolvemos problemas, incubamos soluciones a través de experimentos y proponemos conceptos, ideas e iniciativas al servicio de la generación de nuevas experiencias que agreguen valor e impacten favorablemente en la calidad de vida de nuestros afiliados y usuarios.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Avanzamos en retos de economía circular que darán sus frutos en el 2021, los cuales nacieron de la observación de un entorno que en el 2020 se reinventó como nunca.

- Continuamos avanzando en el fortalecimiento de la cultura de innovación al interior de la organización y una clara muestra de ello es la manera en la que los diferentes ciclos, procesos y equipos de trabajo reaccionaron a los cambios impuestos por la pandemia, promoviendo el desarrollo de nuevas aplicaciones, plataformas, servicios, exploración de oportunidades, reorientación de procesos y nuevas formas de hacer las cosas para seguir cumpliendo nuestro propósito superior, presentando de manera conjunta más de 130 innovadoras soluciones a lo largo del año.

- Usamos herramientas como el diseño de futuros y planeación por escenarios para reorientar diferentes acciones, programas, productos y servicios, conectándonos con mayor precisión al ecosistema para, por ejemplo, proteger a los colaboradores con soluciones como Productividapp, plataforma para la identificación de cadenas de contagio del Covid-19 y monitoreo del estado de salud del talento humano de nuestra organización.

- Usamos tecnologías como la gamificación para el diseño de nuevos productos y servicios, entre ellos, un bingo virtual para del Ciclo de Eventos y escenarios interactivos en la búsqueda de opciones para diversificar la oferta de reuniones.

- Acompañamos a diferentes áreas de la organización en el diseño de experiencias digitales dirigidas a las personas mayores, para que en medio de la pandemia pudieran desarrollar actividades recreativas, educativas y deportivas, con la ayuda de asistentes para mejorar la adopción digital.

- Llegamos a nuevas poblaciones que se vieron fuertemente afectadas por los cambios derivados de la pandemia, entre ellas: trabajadores informales y comunidades de viajeros. Además, avanzamos en retos de economía circular que darán sus frutos en el 2021, los cuales nacieron de la observación de un entorno que en el 2020 se reinventó como nunca.

- Desarrollamos más de 100 experimentos que contaron con la participación de colaboradores de diferentes áreas, profesiones y perfiles, contribuyendo a afianzar nuestra cultura de innovación.

- Matriculamos 14 experimentos en nuestro Laboratorio de Innovación y Transformación Digital, en temas como: economía circular, desarrollo de poblaciones en condición de informalidad, nuevas formas de prestar servicios financieros, uso de Inteligencia Artificial para orientación y respuesta a dudas, compra de vivienda, entre otros.

- Vinculamos a más de 500 colaboradores en el desarrollo de los retos de innovación propuestos desde diferentes unidades de trabajo.

- Gestionamos y acompañamos más de 100 iniciativas con diversas herramientas de innovación.

- Nos conectamos con diferentes entidades dentro del ecosistema abierto de innovación, entre ellas, la Universidad de Los Andes y El Bosque, HubBog, Innpulsa y el Club de Innovación, acompañando el desarrollo de soluciones en red y la implementación de diferentes proyectos.

- Desarrollamos tres iniciativas como parte del programa Mega I: Colabora, una red de colaboración e intercambio de ideas, conocimientos y experiencias entre empresas; el Centro de Bienestar Integral Digital; y TripTrapp, aplicación de turismo sostenible que conecta a los viajeros con los territorios, en una gran experiencia de alto impacto.

- Diseñamos, junto con la startup Enterapia, una guía de primeros auxilios psicológicos, dirigida a los profesionales de salud de primera línea y a nuestros diferentes equipos de trabajo, contribuyendo así a su bienestar emocional en medio de la crisis ocasionada por el Coronavirus.

Asuntos corporativos

Contribuimos al fortalecimiento de la reputación corporativa a través de la asesoría, el diseño y la ejecución de estrategias de comunicación, marca y relacionamiento, dirigidas a diferentes grupos de interés, contribuyendo a la competitividad organizacional.

Cifras generales del 2020

Más de

300
piezas
medios y contenidos desarrollos dentro de la **Estrategia Transversal Corporativa**

20
estrategias
comunicación interna y
842
medios desarrollados

Presencia de marca en

30
eventos
entre virtuales y presenciales, con más de
1.000.000
de impactos

647
notas
de free press
publicadas, con una valoración general estimada en cerca de
$5.500
millones

Más de
50
planes de medios
transversales construidos para apalancar los objetivos de las campañas de comunicación corporativas y de las desarrolladas por las unidades de mercadeo y comercial

Ahorros superiores a los
$7.300
millones
por concepto de precompras, compras en volumen, bonificados, optimizaciones en medios digitales y negociación con proveedores, optimizando la inversión en medios.

478
piezas
de señalización y formatos.

Revista Compensar

Cerca de

78.500
usuarios
únicos promedio mes

19.896
suscriptores

11
FBK Live
con más de

5.000
reproducciones

Más de

366
artículos
publicados

Medios internos:

11
emisiones
de nuestro noticiero institucional, 9 de ellas en la modalidad **"Comarca en casa"**

3.213 **2.474**
miembros y usuarios
activos en Yammer, nuestra **Red Social Corporativa**

Más de
784
notas
de interés publicadas en la **Red Intern@**

30
Cafés sin filtro
desarrollados, con la participación de más de
8.000
colaboradores

Carteleras digitales

395
contenidos
desarrollados

967
contenidos
publicados

89
carteleras
activas

OTROS LOGROS:

- Robustecimos la estrategia transversal de comunicación corporativa, con el fin de aumentar la visibilidad de nuestra gestión e impacto social frente a la coyuntura de la pandemia, capitalizando oportunidades de posicionamiento mediante la identificación y el desarrollo de historias positivas en medio de un contexto cargado de información negativa, y desarrollando a lo largo del año más de 300 medios, piezas y contenidos.

- Creamos formatos innovadores para llegar a nuestras audiencias de maneras no tradicionales con mensajes y contenidos de interés orientados a fortalecer nuestra marca y reputación, ejemplo de ello es la producción de la canción “En esto Estamos Juntos”, con cerca de 266.000 reproducciones entre las diferentes redes y “El Rap de la prevención”, con 84.000 reproducciones.

- Apoyamos permanentemente a las entidades que hacen parte de nuestro conglomerado social, entre ellas, a la Fundación Universitaria Compensar, por medio de una campaña para promover la vinculación de estudiantes en el segundo semestre del 2020. Además, acompañamos el lanzamiento de su nueva marca y pusimos en marcha una estrategia transversal de posicionamiento con el fin de visibilizar su gestión a través de contenidos de valor, dar a conocer sus diferenciales y promover el relacionamiento con los grupos de interés, logrando entre las diversas acciones desarrolladas más de 9.500.000 impactos promedio, clics y visualizaciones.

- Planteamos y ejecutamos diversas estrategias de comunicación y contenido para apalancar temas coyunturales de interés organizacional, con foco en empresarios, gobierno y audiencias especializadas: Subsidio de emergencia para población cesante, innovación en diferentes áreas, adecuación de la infraestructura para dar respuesta a las necesidades de la pandemia, gestión de nuestra agencia de empleo y emprendimiento, Plataforma de Bienestar Integral, Tienda Compensar, entre otros.

- Afianzamos la comunicación interna con acciones dirigidas a todos los colaboradores o segmentadas por audiencia según necesidad, evolucionando en formatos y espacios para informar y mantener conectados a todos los colaboradores con nuestra cultura y esencia organizacional, sin importar las distancias impuestas por las restricciones de la pandemia, destacándose acciones como: Comarca en casa, Cafés sin filtro, Red Intern@ en versión web y PDF, lanzamiento de la Extranet, nueva red de influenciadores internos, fortalecimiento de la red social corporativa, entre otros.

- Apoyamos la puesta en marcha del plan transversal de cercanía diseñado por Talento Humano, en articulación con otras áreas de la organización, para promover en el marco de la emergencia sanitaria el bienestar de los colaboradores en los ámbitos emocional, físico, familiar y financiero, cerrando el año con más de 150 piezas de comunicación desarrolladas, 300 publicaciones y alrededor de 50 mil participaciones en diferentes actividades.

- De la mano del equipo de comunicaciones de la Unidad Salud, divulgamos entre nuestros usuarios, proveedores y colaboradores (con énfasis en la población de salud), las medidas y protocolos de bioseguridad para contribuir a la prevención y mitigación del Covid-19, mediante una estrategia de comunicación 360° que incluyó amplia variedad de formatos y contenidos.

- Apoyamos y participamos en 30 eventos de diversa índole (entre virtuales y presenciales), llegando con nuestra presencia de marca a más de 1.000.000 de personas, innovando en formatos y manteniendo la visibilidad y cercanía ante nuestros diferentes grupos de interés. Entre las participaciones se destacan: el Foro de Presidentes El Nogal, Dímelo Fest, Cumbre Laboral ACRIP, Foro de Responsabilidad Social Fundación El Nogal, Foro Asocajas, Pensar Global – El Espectador, Semana por la Paz, Asamblea de Camacol, Probogotá, Pacto Global y WOBI.

- Acompañamos la planeación, ejecución y convocatoria de diferentes eventos internos y externos propios, entre ellos: el lanzamiento del libro Bienestar Sostenible para todas; la Asamblea Virtual de Afiliados; el Aniversario de Compensar; las ceremonias de condecoraciones de colaboradores y proveedores; unespacio de reconocimiento a personal de salud denominado “Héroes C”; dos versiones del Bingo Solidario Virtual; la feria virtual Bienestar Challenge; diferentes webinars corporativos; “Noche de Estrellas”, un espacio para reconocer iniciativas innovadoras; el ciclo de Conversatorios Empresariales Colabora y el lanzamiento de la Universidad Corporativa para proveedores, entre otros.

- Desarrollamos 4 talleres in house para el entrenamiento de voceros de segunda y tercera línea, con la participación de más de 150 personas, fortaleciendo en ellos competencias comunicativas y potencializando talentos para convertirlos en promotores de marca y generadores de contenido audiovisual de calidad.

- Contribuimos a la prevención y gestión de crisis mediante el monitoreo permanente de medios y redes sociales, sistemas de alertas tempranas, atención a periodistas, activación y participación en diferentes comités para identificar y manejar adecuadamente conatos de crisis u oportunidades mediáticas, proponiendo y ejecutando las estrategias y acciones correspondientes.

- Apoyamos distintas iniciativas gremiales lideradas por Asocajas y Acemi, y campañas cívicas de entidades como el Ministerio Nacional de Salud, la Secretaría Distrital de Salud, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte y la Secretaría Distrital de Educación.

Seguridad física y electrónica

Trabajamos diariamente en la creación de espacios seguros para garantizar el bienestar de las personas que visitan las diferentes sedes e instalaciones de Compensar, a través de estrategias que contribuyen en la generación de buenas experiencias.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Mejoramos la experiencia del cliente en todas las unidades de servicio, fortaleciendo la oportunidad, la agilidad y la resolutividad

- Logramos una eficiencia de cerca de $830 millones en la operación de los servicios de vigilancia en de las diferentes sedes, como resultado de seguimientos y análisis semanales de ingreso de personas y habilitación de servicios y horarios, optimizando el recurso humano en medio de la coyuntura originada por el Coronavirus, que impactó la operación de los servicios de Compensar.
- Mejoramos la experiencia del cliente en todas las unidades de servicio, fortaleciendo la oportunidad, la agilidad y la resolutividad, gracias a la aplicación de diferentes herramientas digitales que apoyaron la operación del equipo de seguridad.
- Transferimos el modelo cultural de Compensar a los contratistas de vigilancia por medio de diferentes talleres, capacitaciones, actividades de reconocimiento e incentivos, con el propósito de alinear su labor diaria con los cinco atributos que identifican a los colaboradores de nuestra organización, aportando de esta manera al mejoramiento continuo del servicio que reciben los visitantes.
- Implementamos nuevos canales y herramientas para la difusión de contenidos orientados a movilizar la cultura de seguridad: mensajes de whatsapp, correos electrónicos, e-book, cápsulas audiovisuales y video magazín “En Frecuencia”, impactando a través de ellos a cerca de 20 mil personas, entre colaboradores de Compensar y personal de vigilancia. Adicionalmente, entregamos recomendaciones de seguridad a más de 143.000 usuarios.
- Capacitamos en nuevos protocolos de servicio al personal de vigilancia que trabaja en las sedes de salud, favoreciendo así la cultura del autocuidado y la prevención del Covid-19 entre colaboradores y visitantes.
- Mantuvimos la rotación del personal contratista de vigilancia por debajo del máximo permitido (4%), garantizando la adecuada prestación de los servicios.
- Recuperamos 5.434 elementos olvidados por los usuarios y colaboradores en diversas sedes, de los cuales, 3.313 no fueron reclamados por sus propietarios; estos fueron entregados a la Red de Solidaridad como apoyo financiero para el desarrollo de sus programas.

Gestión de información empresarial

GRI 103-2, 103-2

Contribuimos a la consolidación de relaciones de largo plazo con nuestros clientes empresariales e individuales mediante el gobierno y adecuada custodia de la información de nuestros usuarios, la cual habilita el acceso a múltiples servicios de bienestar integral.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Atendimos los requerimientos de información de organismos de vigilancia y control del sector público, agremiaciones, Consejo Directivo, empleadores y afiliados, dando estricto cumplimiento a las normas

- Administramos la información de 2.5 millones de afiliados a Compensar, a través de la interoperabilidad con bases de datos externas para garantizar su confiabilidad y disponibilidad.

- Garantizamos el recaudo de los aportes a través de la conciliación de 2.2 millones de planillas que representan los aportes a la caja de compensación familiar, por valor de $1.23 billones de pesos, 4% más que el año anterior.

- Mejoramos la experiencia de cliente mediante un trabajo colaborativo con otras áreas, logrando establecer un acompañamiento cercano y efectivo en el proceso de afiliación (13.245 interacciones), una mejor visualización y navegación de los contenidos en la página web (afiliación, aporte) y el fortalecimiento de la información que apalanca la autogestión del cliente en el chat corporativo.

- Atendimos los requerimientos de información de organismos de vigilancia y control, del sector público, agremiaciones, Consejo Directivo, empleadores y afiliados, dando estricto cumplimiento a las normas, y entregando datos exactos y confiables que dan cuenta del manejo de la información y la administración de los recursos del sistema.

- Definimos y aprobamos estándares documentales para una eficiente gestión y administración del ciclo de vida de la información corporativa y del cliente, en el marco de las mejores prácticas y normas aplicables, haciendo uso de instrumentos archivísticos y de gobierno de información.

- Consolidamos sinergias y alianzas con otras cajas de compensación familiar que nos permitieron la oportuna identificación y traslado de los aportes que no correspondían a Compensar, contribuyendo así al bienestar integral de los trabajadores y habilitándoles el acceso de los servicios en sus respectivas cajas.

- Contribuimos a fortalecer la experiencia de cliente y la oferta de bienestar integral mediante una eficiente gestión y administración de la información corporativa y del usuario, lo que facilita la identificación de sus necesidades y expectativas, generándoles valor con la prestación de los servicios.

- Implementamos soluciones de RPA (Robotic Process Automation) para optimizar las operaciones y flujos de información, favoreciendo los tiempos de respuesta, precisión y trazabilidad, como apalancadores de la productividad organizacional.

- Cumplimos con todos los requisitos y lineamientos normativos exigidos por los entes de control, lo que nos habilita para estar siempre listos ante una visita de auditoría de cualquier entidad que demande de nuestra parte información completa, veraz y debidamente tratada.

- Garantizamos la continuidad de los servicios adaptando las operaciones, incorporando y fortaleciendo canales transaccionales (correspondencia digital, manejo de novedades de la afiliación y el aporte) para mantener el curso normal de vinculaciones y el acceso a los servicios por parte de nuestros usuarios.

- Desarrollamos capacidades analíticas que nos permiten disponer en forma oportuna de la información requerida, facilitando la toma de decisiones informadas.

Contribuimos a fortalecer la experiencia de cliente y la oferta de bienestar integral mediante una eficiente gestión y administración de la información corporativa y del usuario

Procesamos en tiempo récord (10 días) más de 500 mil postulaciones al subsidio de emergencia

- Procesamos altos volúmenes de datos y los transformamos en información, mediante la maduración de procesos y capacidades analíticas, para potenciar el acceso y uso de servicios, gestión de recursos y administración de información de los afiliados.
- Actuamos con agilidad, aun en medio de la crisis, poniendo a disposición, de manera oportuna y confiable, información del cliente de acuerdo con los requerimientos internos y externos, apoyando de esta forma las diversas acciones implementadas por la organización en medio de la pandemia.
- Procesamos en tiempo récord (10 días) más de 500 mil postulaciones al subsidio de emergencia, validando el cumplimiento de los requisitos para que más personas pudieran acceder de manera equitativa a este beneficio económico, de gran ayuda en tiempos de pandemia.
- Aportamos a la dinamización del empleo local con la identificación de por lo menos 56 mil personas desempleadas que iniciaron procesos de reubicación laboral, alcanzando una eficacia del 20% en su vinculación.
- Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de las familias colombianas a través del perfilamiento de 292 mil personas potenciales de Subsidio monetario, de las cuales el 62% accedió a esta ayuda.

Tecnología

Apoyamos el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización mediante una gestión eficiente, confiable y segura de los recursos tecnológicos que soportan las operaciones de los diferentes ciclos y procesos, para garantizar la adecuada prestación de los servicios y proporcionar una experiencia de usuario satisfactoria.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Cerramos el año con un índice de madurez digital del 90.44%, lo que da cuenta del aprovechamiento de las tecnologías como apalancador de mejoras en los ciclos de negocio y procesos, así como en la relación con los usuarios y en la sostenibilidad económica.

- Mejoramos en un 13.49% los tiempos de entrega de proyectos para las unidades de Bienestar y Corporativo, y en 23.36% el cumplimiento de los niveles de servicio hacia nuestros clientes (pasando de 70.21% en diciembre del 2019 a 93.57% al cierre del 2020) actuando de conformidad con el atributo cultural de la agilidad organizacional, lo que aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos transversales.

- Logramos ahorros adicionales equivalentes al 5.58% en gastos de licenciamiento y telecomunicaciones, lo que se suma a los ajustes comprometidos en la estrategia de reducción de costos y gastos Covid, generando así eficiencias para toda la organización.

- Garantizamos la disponibilidad de más del 99.5% del tiempo en nuestra plataforma tecnológica, que soporta los servicios de cara a nuestros usuarios, contribuyendo así a la productividad y a la optimización de los recursos.

- Soportamos, a través de la consolidación de nuestra infraestructura tecnológica, el proceso masivo de trabajo remoto de los colaboradores de Compensar, producto de la contingencia por el Coronavirus, logrando garantizar en una semana las condiciones de normalidad y estabilidad operativas previas a la pandemia.

- Garantizamos la estabilidad de la operación tecnológica para soportar el funcionamiento de la organización con niveles de disponibilidad de servicio con altos estándares.

Mejoramos en un 13.49% los tiempos de entrega de proyectos para las unidades de Bienestar y Corporativo, y en 23.36% el cumplimiento de los niveles de servicio hacia nuestros clientes

- Trabajamos de manera coordinada con el Laboratorio de Innovación y Transformación Digital de Compensar, aunando esfuerzos para que las ideas incubadas en ese escenario se convirtieran en nuevos productos y servicios, un ejemplo de ello es el proyecto de Crédito Digital y la plataforma Hola Vivienda.

- Implementamos metodologías que incorporan agilismo, apoyadas en soluciones tecnológicas, cambios en procesos, automatización y formación para las personas, que nos permitieron agregar valor de manera oportuna, mejorando el relacionamiento y atendiendo las necesidades de nuestros clientes. Dentro de esta categoría se destacan soluciones como la Plataforma de Bienestar y Hola Vivienda.

- Aportamos a la consolidación del modelo de gestión de desempeño y el plan de desarrollo individual, como ejes fundamentales de la gestión del recurso humano dentro de la organización, contribuyendo así al logro de los objetivos trazados.

- Establecimos y formalizamos la directriz corporativa de tecnología, que contiene las políticas, lineamientos y estándares para los frentes de caja y salud.

- Recibimos por parte del consejo directivo y el comité corporativo de Compensar la aprobación del programa de modernización de clientes, una iniciativa de proyectos transformacional y corporativo diseñada con el objeto de materializar la transformación digital en los sistemas que administran la información y las interacciones con nuestros usuarios, para ofrecer cada vez una mejor experiencia de usuario.

Servicios administrativos e infraestructura

Gestionamos el desarrollo y la disponibilidad de los activos inmuebles e infraestructura física de la organización, así como su mantenimiento y dotación; además de las operaciones de apoyo administrativas necesarias para garantizar la correcta prestación de los servicios, lo que se traduce en la satisfacción de nuestros usuarios.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Administramos más de 154.000 activos, avalados en $533.000 millones, además de edificios y terrenos por valor de $821.000 millones. Sumado a ello, realizamos el control sobre 95.605 operaciones de transporte.
- Invertimos más de 33.000 millones en actividades de mantenimiento con el fin de asegurar las operaciones de los diferentes ciclos y procesos: mantenimiento a infraestructura y equipos, mantenimiento de equipos médicos, mantenimiento de equipos de arrendamiento, entre otros.
- Ahorramos 144 mil KWH de energía y dejamos de generar 66 toneladas de CO_2 al año gracias a la iniciativa de calentamiento de agua con energía solar para las habitaciones de nuestro centro vacacional Lagosol.

- Implementamos un novedoso sistema de identificación de activos que a través de radiofrecuencia RFID (Radio Frequency Identification) permite conocer la ubicación e identificación del tenedor, proporcionando datos en tiempo real.
- Innovamos en el desarrollo de formatos digitales que facilitan la supervisión del estado de aseo y todo lo relacionado con el mantenimiento de ventanas, iluminación y pintura de nuestras sedes, para poner al servicio de los usuarios espacios más confortables.
- Desarrollamos una nueva metodología para el mantenimiento de los activos que, a partir de las variables de costo, edad, funcionamiento e ingresos generados, permite determinar su costo eficiencia (en equipos mecatrónicos, elementos de seguridad electrónica, máquinas de gimnasios y de cocinas), apoyando la toma de decisiones estratégicas.
- Logramos la negociación en la tarifa de energía para los próximos 5 años, en 10 de nuestras más grandes sedes, lo que se traduce en ahorros por $1.652 millones.

- Instalamos 10 estaciones de carga fotovoltaicas en nuestras principales sedes para la carga de celulares y computadores portátiles, logrando ahorros anuales por más de $13 millones en consumo de energía y reduciendo el impacto ambiental

- Instalamos 65 luminarias LED con celdas fotovoltaicas solares, con una potencia ahorrada de 24.000 KWH hora/anual, lo que se traduce en ahorros por $70 millones al año.

- Contribuimos a la generación de fuentes alternativas de energía (eólica y solar) para grandes escenarios, como la Plaza del Jubileo, en la que a través de un sistema de paneles iluminamos 328 lámparas LED, generando ahorros de 251.412 KWH y más de $100 millones anuales.

- Impactamos a más de 158 mil personas, entre colaboradores, usuarios y proveedores, con el programa Maneje C bien, que forma parte de nuestro Plan Estratégico de Seguridad Vial, a través del cual afianzamos la importancia de asumir comportamientos responsables en la vía y fortalecemos la cultura vial.

- Garantizamos el cuidado de la salud de nuestros usuarios mediante la aplicación de estrictos protocolos de bioseguridad en nuestros servicios de transporte, monitoreados rigurosamente mediante las auditorías online que reunieron más de 9.500 evidencias de cumplimiento, entre registros fotográficos y firmas digitales al momento de la desinfección y uso de los vehículos.

Compras y abastecimiento

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Las actividades desarrolladas desde el proceso de Compras y Abastecimiento son fundamentales para dotar a la organización de los insumos, materiales y elementos necesarios que garanticen la adecuada prestación de los servicios, para lo cual realizamos alianzas estratégicas de mutuo beneficio con proveedores de todo el país, que contribuyen a la generación de empleo, progreso y desarrollo social, enmarcando nuestro quehacer en cuatro aspectos fundamentales: a) Garantizar la calidad de los productos y servicios que se suministran a los diferentes procesos para su gestión, b) Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales en la gestión con el proveedor, c) Garantizar la transparencia y equidad con los grupos de interés propios del proceso, d) Fortalecer la relación con proveedores y aliados estratégicos.

Fortalecimos la estrategia de capacitación a proveedores por medio de la plataforma de nuestra Universidad Corporativa.

Las relaciones con nuestros proveedores y contratistas se fundamentan en principios de eficiencia, eficacia, respeto, transparencia y colaboración, en línea con lo dispuesto en el documento de relacionamiento con proveedores, la política de servicio y la guía de comportamiento, y el código de conducta y buen gobierno, donde se recopilan los diversos requisitos y compromisos que promovemos, entre ellos: el comportamiento ético, el respeto por los DDHH, el cumplimiento ambiental y laboral, las políticas de conciliación laboral, las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los pilares de nuestro servicio, entre otros.

Algunos de los temas en los que enfocamos la gestión del 2020 fueron, por un lado, en caja, la habilitación de una estrategia de abastecimiento ágil y flexible de los recursos necesarios para la atención de usuarios afectados por la pandemia. Igualmente, procesos de abastecimiento para los insumos y elementos de protección personal para los colaboradores. De otro lado, el fortalecimiento de la estrategia de capacitación a nuestros proveedores, por medio de la plataforma de la Universidad Corporativa, generando valor con la transferencia de conocimiento en doble vía y contribuyendo al mejoramiento de indicadores como eficiencia, innovación, productividad, entre otros.

También, con el apoyo de Transparencia por Colombia, llevamos a cabo la medición del clima de integridad a los colaboradores que hacen parte del proceso de Compras y Abastecimiento, a fin de evaluar su percepción, conocimiento e interpretación sobre los distintos elementos que ayudan a crear una cultura de integridad corporativa, con enfoque de anticorrupción, encuestando a 160 personas: 13 del nivel gerencial y 147 de los niveles profesionales, técnicos y operativos.

En Salud, focalizamos esfuerzos en aumentar la contratación de la red para dar soporte al proyecto de expansión nacional, adicionalmente, dada la asignación de población por la intervención de algunas EPS, ampliamos la contratación en la Región del Valle del Cauca, Norte de Santander y Cartagena, aumentando en un 18% los convenios a nivel nacional, porcentaje que incluye servicios para la atención Covid (atención domiciliaria, apoyo emocional y pruebas Covid, entre otros). En otros temas, avanzamos en la habilitación de redes en articulación con diversos procesos de la Organización para dar continuidad a nuestro modelo de atención y cobertura a la población afiliada. Finalmente, trabajamos en la contratación de servicios que antes de la pandemia no estaban cubiertos por el Plan de Beneficios en Salud (PBS), como por ejemplo, pruebas de laboratorio Covid, manejo de cadáveres, domicilio de medicamentos, asesoría mental, entre otros.

Así son nuestros proveedores

GRI 102-9, 102-10, 204-1

Durante el 2020, en caja contratamos la prestación de servicios y compramos productos con 1.846 proveedores, 145 de ellos nuevos (8%), en las categorías de salud, alimentos, eventos, recreación, educación, deportes, activos fijos, tecnología, mantenimiento, servicios profesionales y administrativos, por un monto total de $832.406 millones, lo que representa un aumento del 6% con respecto al año anterior[21].

Las compras a proveedores locales para la operación de Bogotá representaron alrededor del 90%. Adicionalmente, para la operación de los municipios de Nilo y Girardot las compras a proveedores locales alcanzaron el 41% del valor total de las compras realizadas para el Ciclo de Alojamiento.

Por otra parte, para la Unidad de Salud, consolidamos una red de 933 proveedores con contrato activo para el Aseguramiento y de 635 proveedores de servicios profesionales para las IPS propias, con operaciones que superaron los 2.4 billones.

Cabe mencionar que llevamos a cabo la contratación de 89 proveedores nuevos para la prestación de servicios del Aseguramiento (66 regionales, 13 para la red de Bogotá y 10 para suministro o entrega de medicamentos e insumos y dispositivos médicos). Además, para la prestación de servicios de la IPS se generaron 58 nuevas contrataciones.

Fruto del plan de expansión que viene adelantando Compensar Salud, realizamos contrataciones de profesionales en diferentes partes del país, en modalidad de prestación de servicios, a fin de suplir las necesidades de las IPS propias, tal y como se detalla aquí:

[21] La cifra de contrataciones a 2019 fue de $782.952.566.648

De otro lado, a través del programa "Compras Inclusivas" acompañamos a pequeños y medianos productores de bienes y servicios, muchos de ellos de zonas rurales de los municipios de Caparrapí, Yacopí y La Palma, en la cualificación de sus procesos y en el fortalecimiento de sus emprendimientos, incluyéndolos dentro de la cadena de valor como proveedores de productos requeridos en el desarrollo de algunas de nuestras actividades.

Para el 2020 aumentó en un 40.54%[22] las compras realizadas a este tipo de proveedores:

Proveedor	Servicio que suministra	Valor de la compra 2019	Valor de la compra (acumulada a noviembre 2020)
Asociación de productores de plátano del ejido	Plátano verde	$ 0	$ 6.077.300
Carolina Yuldeka Orozco Pérez	Anchetas	$ 0	$ 8.455.000
Siembra Esperanza	Cebolla, tomate, zanahoria y papa r12	$ 0	$ 11.055.290
M3 Agro SAS	Cortinas y tapabocas	$ 0	$ 55.584.723
Marleny Alape Poveda	Cortinas	$ 12.053.350	$ 41.053.106
María Nefferth Rico Zapata	Cortinas	$ 21.661.229	$ 45.551.990
Luis Alfonso Ávila (Café Express)	Café campesino express	$ 35.161.740	$ 52.672.100
Margarita Bohórquez Chiquiza (Tropipanela)	Panela pulverizada	$ 0	$ 69.095.000
Asociación de frijoleros de San Juanito Meta	Frijol cargamanto y bola roja	$ 0	$ 73.923.323
Campo Vivo	Papa r12	$ 388.482.800	$ 279.302.515
	TOTAL	**$ 457.359.119**	**$ 642.770.347**

[22] Para los servicios relacionados con la Caja

Finalmente, en relación a la desvinculación de proveedores, en Caja la cifra ascendió a 167, a causa de:

Causa de la desvinculación	No. Proveedores
Suspendidos por pandemia	6
Finalización de contrato	127
Finalización relación comercial	34
Total	**167**

El proceso de desvinculación se encuentra en concordancia con la evaluación del desempeño del proveedor y la ejecución de los contratos. De igual forma, los casos son revisados por el Comité de Proveedores. Además, es importante mencionar que algunos procesos de desvinculación se llevan a cabo por la culminación de los contratos o convenios que operamos para diferentes entidades.

Sumado a ello, en Salud se desvincularon 38 proveedores del Aseguramiento y 58 de IPS propias, algunos de ellos debido a cierres por la pandemia. Para esta gestión se tiene implementado un plan de retiro a fin de garantizar la red alterna en el momento de desvinculación y la comunicación al usuario para que no vea afectada la atención.

Evaluación e impactos sociales en nuestra cadena de suministro

GRI 414-1 414-2

Las relaciones comerciales que establecemos con nuestros proveedores se componen de diversas etapas, tal y como se aprecia a continuación:

De otro lado, el proceso de contratación para apoyar la prestación de servicios de la red de salud inicia con la identificación de las necesidades según el monitoreo de oportunidad, análisis de suficiencia, modelo de atención, cambios normativos y necesidades manifiestas de los usuarios, para dar paso a la búsqueda en diferentes fuentes de información, tanto de carácter oficial (Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud –REPSS) como de carácter comercial (ofertas de servicios enviadas por los proveedores, base de oferentes, catálogos de bienes y servicios, entre otros), las cuales son analizadas según criterios clave: servicios / habilitación o acreditación, bienes, tarifas, proveedor único, validación de listas restrictivas, análisis de notas técnicas, entre otros. Posteriormente son presentados al Comité de Proveedores donde se analiza la información.

Aquellos aprobados pasan a visita de acompañamiento de requisitos de norma y legalización contractual, dando cumplimiento a las disposiciones legales y de la EPS, para lo cual se aplica una lista de chequeo según el tipo de proveedor, además se realiza la consulta en listas restrictivas de la entidad a contratar y aquellos que la conforman, a fin de identificar algún riesgo frente al Sistema de Administración del Riesgos y Lavado de Activos (SARLAFT).

El proceso de evaluación de proveedores tiene dos etapas. La primera se realiza al momento del ingreso a satisfacción en el ERP de los productos o servicios prestados por el proveedor, calificando los criterios de calidad, completitud y oportunidad. La segunda se desarrolla de manera semestral o anual teniendo en cuenta la criticidad del proveedor según su categoría y en este seguimiento se evalúan los criterios de cumplimiento de las obligaciones contractuales en materia técnica y administrativa.

Dicha información permite identificar aspectos a fortalecer en materia de normatividad, servicio y capacidades, y en caso de prestarse un incumplimiento se realiza seguimiento con el proveedor para el levantamiento de un plan de mejora que le permita cumplir con las obligaciones y compromisos. Para todos los proveedores realizamos el proceso de evaluación posterior y no evidenciamos impactos sociales negativos.

Por otra parte, y fieles al compromiso de generar valor social en este importante grupo de interés, desde el 2019 comenzamos a diseñar el plan de trabajo para materializar el proyecto de la Universidad Corporativa para Proveedores, con el objetivo de reunir en una sola herramienta las diferentes modalidades de formación gratuita con las que ya contábamos, unificando los programas y estrategias de capacitación, proyecto que fue acelerado y ajustado con ocasión a las dinámicas impuestas por la pandemia, llevando a cabo en el 2020 el lanzamiento oficial, con 24 cursos activos.

Durante el año, la oferta de capacitación incluyó temas asociados a seguridad física, inducción de Compensar, sostenibilidad, modelo EFR, sistemas integrados de gestión, seguridad y salud en el trabajo, agilidad e innovación, liderazgo, entre otros, incrementándose la cobertura en un 55%, como se ve a continuación:

Proveedores capacitados

2019
1.213

2020
2.723

Sumando a ello, y conscientes de que la situación derivada por la pandemia significó un gran reto para todos, fieles a la relación que nos une con nuestros proveedores, desde el momento en el que inició la emergencia sanitaria pusimos en marcha diferentes acciones orientadas a acompañarlos en el camino de sobrellevar de la mejor manera posible esta difícil situación, entre ellas: disminución del valor sobre el cual se constituyen las garantías de los contratos; digitalización del proceso de selección y contratación eliminando la documentación física y agilizando los procesos; suspensión de contratos a proveedores que se vieron obligados a parar sus operaciones, frenando la vigencia de las garantías.

Inclusión de la oferta de algunos proveedores en la Plataforma de Bienestar a la Carta, contribuyendo a incrementar sus volúmenes de venta; conversatorios, webinars, talles y cursos virtuales de liderazgo, transparencia e integridad, protocolos de bioseguridad y reinvención empresarial; y vinculación de un grupo de proveedores en la vitrina virtual gratuita creada por la Agencia de Empleo para facilitarle a los emprendedores la comercialización de sus productos y servicios.

Derechos humanos

GRI 410-1, 412-3, 408-1

A fin de garantizar que nuestros proveedores promuevan el respeto por los Derechos Humanos (DDHH) realizamos una debida diligencia, que incluye: la verificación del cumplimiento legal, la inclusión de cláusulas contractuales en dicho sentido y procesos de formación en temáticas relacionadas.

El mayor riesgo en violación a los DDHH se concentra en el desarrollo de las actividades de turismo, concretamente el riesgo de explotación sexual y trabajo infantil. Por ello, en el marco de la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, NTS-006-1 y NTS-003, durante el 2020, desarrollamos a través de la plataforma de la Universidad Corporativa el curso virtual "Ruta de prevención de la ESCNNA" (Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes), en el que se matricularon 1.081 proveedores. Adicionalmente, dentro del 100% de los contratos con proveedores se encuentra definida la prohibición de reclutar menores de edad. Sumado a ello, Compensar continúa participando en la Red Colombia contra el Trabajo Infantil y anualmente nos unimos a la conmemoración del día internacional contra este flagelo.

Por otra parte, desde el proceso de Seguridad Integral fueron adelantados ciclos de formación trimestral en DDHH para prevenir la ocurrencia de cualquier situación de riesgo por parte de los trabajadores de las compañías a cargo del servicio de seguridad y vigilancia, impactando de manera transversal a los diferentes ciclos y procesos. Los ejes temáticos desarrollados en este periodo fueron: inclusión minorías (LGBTI); etnia, religión, extranjeros, edad y sexo; atención a discapacitados y valores éticos y humanos:

Número de personas capacitadas

Compañía de vigilancia	2020
Seguridad de Colombia	111
Seguridad San Martín	119
Seguridad Siete 24	106
Seguridad Coservipp	69
TOTAL	**405**

Acompañamos estas formaciones con una serie de iniciativas diseñadas para contribuir a la prevenir la materialización de riesgos asociados a la violación de DDHH. En este sentido, continuamos sensibilizando sobre la importancia de aplicar el instructivo “INS-PSI- 024 Ingreso a las instalaciones”, que como parte del modelo de Gestión de Seguridad Integral promueve prácticas adecuadas y respetuosas para permitir o no el ingreso a las sedes de Compensar. Además, incluimos la temática de DDHH en el noticiero “En frecuencia”, audiovisual dirigido al personal de vigilancia.

Como resultado de estas y otras acciones logramos mantener el indicador de cero denuncias o quejas relacionadas con el incumplimiento de DDHH.

8. Nuestro Conglomerado

compensar

Cuando hacemos equipo con quienes comparten **nuestra filosofía de transformación y progreso social,** enfrentando juntos cualquier desafío...

el bienestar es imparable

compensar | fundación universitaria

Formar líderes integrales articulados con las realidades del sector productivo, mediante el desarrollo de competencias que les permitan responder a las demandas del entorno laboral y vincularse al ecosistema empresarial de mejor manera, son los propósitos misionales de de la Fundación Universitaria Compensar, institución que lleva más de 42 años comprometida con la formación de los colombianos y que desde hace 13 hace parte del conglomerado social de Compensar.

6.939
estudiantes
en el 2020

Bogotá: 3.540 **51%**

Meta: 654 **9.42%**

Valle: 191 **2.76%**

Modalidad Virtual: 2.521 **36.34%**

Escuela de Formación: 33 **0.47%**

Crecimiento del **6%** en estudiantes de programas **modalidad virtual**

2.598 estudiantes **graduados:**

966 Profesionales

696 Tecnólogos

907 Técnicos

29 Especialistas

Tasa de **empleabilidad** de los graduandos: **89%**

38 programas de **formación**

29 **presenciales**

9 **virtuales**

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Como respuesta a la situación planteada por la pandemia, modificó la prestación del servicio educativo presencial al ejercicio académico remoto, soportada en la experiencia de más de siete años de educación en modalidad virtual, lo que permitió el desarrollo de los servicios educativos y administrativos sin mayores interrupciones, bajo el apoyo de diferentes herramientas tecnológicas.

- Como parte del proceso de evolución que viene adelantando desde hace varios años, y que entre otras cosas contempla el fortalecimiento del modelo académico y el mejoramiento de la calidad en la oferta educativa, en el 2020 se transformó de Unipanamericana a Fundación Universitaria Compensar, cambio de marca que une cada vez más a las dos entidades en el propósito de contribuir a forjar un mejor futuro para los colombianos.

- Para evitar la deserción estudiantil, tras la crisis ocasionada por la pandemia, Compensar otorgó un apoyo económico por más de 2.000 millones, traducido en un descuento del 40% en el valor de la matrícula de 1.585 estudiantes. Lo anterior, sumado al 15% de descuento que otorgó la Fundación Universitaria Compensar a todos sus matriculados. Por otra parte, 3.507 estudiantes afiliados a Compensar, es decir, alrededor del 50% de la población académica, accedieron a un descuento del 10% adicional en el valor de su matrícula.

- 1.632 estudiantes fueron beneficiados con el tradicional programa "Becas Compensar", que otorga el 75% de descuento en el valor de la matrícula, así mismo, se amplió este beneficio a 157 nuevos estudiantes.

- Sumado a los beneficios y descuentos económicos, apoyó a la comunidad educativa mediante el préstamo de 400 equipos tecnológicos. Además, desarrolló más de 1.200 cursos mediante la estrategia de mediación tecnológica, dando continuidad de las labores académicas y administrativas en medio del confinamiento.

- Con el apoyo de Compensar, fueron entregados 500 mercados solidarios a estudiantes de estratos 1 y 2, contribuyendo al bienestar de la comunidad estudiantil en medio de la difícil situación derivada por la pandemia.

- En el 2020 inició operaciones la Escuela de Formación Empresarial, con 33 estudiantes inscritos en el programa Técnico Laboral por Competencias en Instalación de Redes de Telecomunicaciones.

- 5.632 personas participaron en cursos de Educación Continuada, un 42% más que el año anterior: 5.090 del sector empresarial y 542 usuarios individuales.

- Obtuvo registros calificados para 3 nuevos programas de pregrado presencial, 1 posgrado presencial, 3 pregrados virtuales, 1 posgrado virtual y 4 tecnologías presenciales.

- La tasa de empleabilidad de los graduandos aumentó un 9% con respecto al año anterior, alcanzando en el 2020 un porcentaje del 89%, fruto del fortalecimiento del modelo educativo Universidad – Empresa, que facilita la rápida vinculación al mercado laboral.

- En el marco del proyecto de calidad académica avanzó en el mejoramiento del nivel de formación y en el tipo de contratación de los docentes, registrando los siguientes porcentajes de participación: 63% dedicación de tiempo completo, 32% medio tiempo y 5% catedráticos, todos ellos con experiencia en el sector empresarial. En cuanto al nivel de formación, el 3% cuenta con doctorado, el 74% con maestría y especialización, y el 23% son profesionales.

- Gestionó 622 convenios empresariales con el sector productivo para la realización de las prácticas de los estudiantes y, en respuesta a la situación derivada por el Covid-19, adoptó herramientas de trabajo digitales para que los jóvenes pudieran culminar sus procesos.

- 8 docentes investigadores fueron clasificados en Categoría Junior por Colciencias.

- 39 docentes recibieron estímulos económicos como reconocimiento a la producción en investigación, innovación, creación cultural y artística.

- Se desarrollaron 37 proyectos de investigación, el 89% de ellos sobre problemáticas del sector productivo, registrando 105 productos de nuevo conocimiento: 11 libros con resultados de investigaciones, 79 capítulos de libro, 8 artículos en revistas indexadas, 1 registro de signo distintivo y 6 productos tipo registro de software.

- Los estudiantes participaron en 22 semilleros de investigación y en las eliminatorias de la Red Nacional de Semilleros de Investigación RedColsi, donde compitieron con más de 1.100 semilleros de toda Colombia, y como resultado fueron seleccionados 11 para ser ponentes en los encuentros regionales, nodos Bogotá y Orinoquía, además, 10 de ellos hicieron parte del Encuentro Nacional.

- Docentes y estudiantes recibieron diferentes reconocimientos por su trabajo, entre los que se destacan: la distinción "Educadores que Inspiran 2020" de la Fundación Compartir para un profesor de la Licenciatura en Educación Infantil, además, el reconocimiento como "Docente Investigador" para un profesor de Ciencias Empresariales. Sumado a ello, una estudiante de ingeniería logró la publicación de un artículo en una revista indexada en categoría Q2, uno de los índices más altos en producción académica a nivel mundial.

- 8 nuevos convenios con universidades y organismos de apoyo a la educación, completando así más de 100 convenios vigentes. Además, adhesión a 3 redes nacionales e internacionales de innovación y relacionamiento interinstitucional.

- La movilidad académica se incrementó en un 67%, con 224 intercambios entre estudiantes, docentes y administrativos de instituciones aliadas, incluyendo por primera vez 13 practicantes internacionales por convenio.

- En el desarrollo de competencias multiculturales se generaron más de 350 certificaciones internacionales y alrededor de 10.000 asistencias a los eventos académicos programados.

- Cerca de 30.000 personas capacitadas en diferentes áreas del conocimiento a través del programa de reinserción laboral PoSible. Además, diseño y operación de dos proyectos que fueron apoyados financiera y operativamente por el Programa de Alianzas para la Reconciliación - PAR, de USAID y ACDI/VOCA, con el objetivo de beneficiar a migrantes venezolanos y colombianos en situación de desempleo, brindándoles, sin costo, formación y acompañamiento para facilitar su vinculación laboral.

- 2.835 estudiantes y 341 practicantes se formaron en emprendimiento a través de la plataforma Second Life para participar en la feria empresarial "Campus Creativo". Igualmente se desarrollaron más de 20 diferentes eventos incluyendo un concurso de gamers y charlas con invitados de alto nivel como el emprendedor serial Diego Noriega, el exministro David Luna y el presidente de Colombia Fintech, Erick Rincón.

- En octubre, entró en operaciones el Centro de Desarrollo Empresarial SBDC UCompensar en asocio con INNPULSA Colombia, asesorando de forma gratuita a 44 empresarios en diferentes temáticas, lo que contribuye a fortalecer el modelo Universidad-Empresa.

- Cerca de $2.000 millones invertidos en infraestructura tecnológica, además, continuidad del Plan Estratégico de Tecnología "PETI", disponiendo más de $800 millones para financiar proyectos de alto impacto (renovación del ERP, actualización de la solución HCM, integración de sistemas y proyecto de experiencia de cliente). Por otra parte, alrededor de $450 millones en el mantenimiento, adecuación y renovación de la infraestructura física.

UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

El principal objetivo de esta Cooperativa de Crédito y Ahorro, creada en el 2004 en alianza con Compensar, es impactar positivamente cada momento de la vida de sus asociados y familias por medio del ahorro y de productos financieros incluyentes que les permitan hacer realidad todos sus sueños, soportada en una red de más de 320 aliados.

PRINCIPALES LOGROS:

- Finalizó el 2020 con 23.173 asociados (crecimiento del 13.9% respecto al año anterior) y registró un aumento del 26% en ingresos, con más de $9.500 millones en aportes sociales.
- La línea de ahorro en vivienda cerró con 6.021 ahorradores, quienes depositaron recursos por más de $2.147 millones, lo que representa un crecimiento del 17%.
- Más de 1.200 asociados ahorraron en el programa Ahorra Casa, iniciativa desarrollada en convenio con Vivienda Compensar, con el objetivo de que los afiliados puedan realizar un plan de ahorro mensual para pagar la cuota inicial de su vivienda en futuros lanzamiento de la Caja.
- La colocación de crédito creció 23% con respecto al 2019, beneficiando con $23.996 millones a cerca de 2.900 asociados.
- La línea de crédito de Libre Inversión registró un crecimiento del 29% en saldo, con $31.700 millones, que representan el 66% de la cartera total, beneficiando a más de 3.600 asociados.
- En medio de la pandemia, el 100% de las operaciones migraron a la virtualidad, optimizando los tiempos de respuesta y agilizando los procesos, sin afectar la calidad del servicio, ofreciendo un servicio oportuno a nivel nacional.

- Lanzamiento del proceso de solicitud de crédito digital en el mes de febrero, lo que permitió dar continuidad al servicio durante el confinamiento, funcionalidad que fue complementada en abril con la firma digital de libranza, retomando así el ritmo de colocación en el segundo semestre. Por otra parte, a partir de septiembre se eliminó por completo el papel en los trámites, transacciones y movimientos financieros, asegurando la validación de la información necesaria por medios digitales, y garantizando el cumplimiento de los procesos de seguridad y control del riesgo.

- En virtud de la crisis económica, social y financiera generada por la pandemia y atendiendo a las disposiciones de los organismos de control y vigilancia, se otorgó a los asociados diferentes alivios financieros como: periodos de gracia, modificación de las condiciones inicialmente pactadas sin marcación en centrales de riesgo, ampliación de plazos y disminución en tasas de interés, beneficiando a más de 1.100 deudores con una cartera cercana a los $15.000 millones de pesos. Sumado a ello, al inicio de la pandemia, el Consejo Directivo aprobó la exención del cobro del GMF sobre los retiros de las cuentas de ahorro, con el fin de facilitar el acceso a los recursos.

- Alianza con el Fondo Nacional de Garantías para ofrecer a microempresarios, contratistas y trabajadores independientes una nueva alternativa de crédito destinada a capital de trabajo con el objetivo de solventar las necesidades relacionadas con el mejoramiento de sus actividades económicas.

- Ampliación de la red de puntos de recaudo a nivel nacional para facilitar las transacciones de los productos de ahorro, crédito y convenios, sin filas ni desplazamientos, por medio de canales digitales habilitados por las entidades aliadas. Como resultado de ello, el recaudo presencial disminuyó a niveles del 11% vs una participacion del 50% registrada en el 2019.

- Como parte del programa de fortalecimiento de canales de atención, fue implementada una plataforma para la administración de la relación con los asociados, asegurando la trazabilidad de los requerimientos por medio de la atribución de ticket de seguimiento y asignación al asesor encargado de darle solución.

- Incremento de visitas en el sitio web, con cerca de 50.000 durante el año, y fortalecimiento de la presencia en redes sociales con un crecimiento del 41% en Facebook y 62% en Instagram. Además, el indicador de interacciones con los usuarios aumentó en un 115%.

- Más de 6.000 asociados y sus familias impactadas por medio de actividades recreativas, formativas y culturales desarrolladas de manera virtual: cursos de finanzas, adaptación al cambio, primeros auxilios, celebración día de la familia, entre otros.

LOS COBOS MEDICAL CENTER

Esta institución de servicios de salud integral, resultado de la unión entre Compensar y La Universidad El Bosque, cuenta con un modelo de atención innovador, centrado en el paciente y su familia, además, integra la humanización del servicio, el conocimiento médico científico y académico en una cohesión de protección y seguimiento de la salud de los pacientes.

En el 2020
prestó un total de
183.686
atenciones

Consulta externa:	59.742
Urgencias:	29.203
Apoyo diagnóstico:	73.220
Apoyo terapéutico:	2.125
Hospitalización:	9.518
Salas de cirugía y partos:	9.878

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

Pandemia

- Implementación de estrategia de expansión que permitió la atención de los pacientes Covid-19 sin desatender las necesidades de usuarios que requerían otros servicios, siendo la experiencia, la seguridad y la eficiencia componentes primordiales.
- Resultados clínicos favorables de los pacientes contagiados por Covid-19, incluso pacientes con estancia en Unidad de Cuidado Intensivo.
- Tasa de contagio baja en colaboradores, lo cual permitió que los equipos clínicos se sintieran seguros prestando los servicios y atendiendo los pacientes, lo anterior fruto de los protocolos y medidas de bioseguridad implementadas.
- Campaña de cultura del autocuidado frente al Covid-19, con el fin de proteger a colaboradores, sus familias y los usuarios, registrando altos niveles de apropiación.

Resultados clínicos

- Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días: 1.84% (Meta <4%)
- Proporción de pacientes que requirieron una reintervención quirúrgica no programada: 0.78% (Meta <2%)
- Mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas de admitido: 2.33% (Meta:<8.33%)

Seguridad del paciente

- Tasa global de infecciones intrahospitalarias: 0.91% (Meta <4%).
- Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización: 0.11% (Meta <3%).
- Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización: 0.21% (Meta <5%)
- Tasa de úlceras por presión: 0.10% (Meta <3%)
- Eventos centinela: 0 (Meta 0)

Experiencia del paciente

- Satisfacción global de los usuarios: 96.22% (Meta >96%).
- Proporción de usuarios que recomendarían el servicio: 96.92% (Meta >96%).
- Proporción de pacientes que percibieron atención humanizada: 96.76% (Meta >90%).

Educación e investigación

- Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días por causas atribuibles a información o educación en salud: 0.01%

Eficiencia

- Promedio estancia hospitalaria - camas censables: 3.69 días (Meta <4.9).
- Giro cama: 5.66 (Meta >6.1).
- % de ocupación quirófanos: 65.93% (Meta >52.81%).
- % de ocupación camas censables: 71.56 % (Meta >47.69%).
- Tiempo promedio de estancia urgencias: 3.6 horas (Meta <6 horas).

Continuidad del cuidado

- Continuidad de la atención (número total egresos con cita asignada en el mes / Total egreso hospitalario en el mes *100): 86.13% (Meta >80%).

Proporción de pacientes que percibieron atención humanizada: 96.76% (Meta >90%).

méderi

Transformar la sociedad a través de la generación de bienestar y felicidad, bajo los principios de innovación, conocimiento y atención humanizada e integral, es el principal propósito de esta institución de alto nivel de complejidad, acreditada en salud y conformada por dos hospitales universitarios, que nació el 1° de mayo de 2008 tras la alianza sellada entre Compensar, la Universidad del Rosario y la Orden Hospitalaria San Juan de Dios.

Indicadores generales

	2019	2020	Variación
Consultas	124.796	100.784	-19.2%
Urgencias	193.489	128.782	-33.4%
Egresos Hospitalarios	47.757	36.144	-24.3%
Estancia promedio (días)	6.35	5.94	-6.4%
Ocupación Hospitalaria	94.72%	84.3%	-11.0%
Procedimientos quirúrgicos	37.663	27.725	-26.3%
Partos y Cesáreas	3.907	3.856	-1.3%
Imágenes Diagnósticas	214.301	185.938	-13.2%
Laboratorios	1.653.918	1.711.857	3.5%
Rehabilitación	244.587	188.657	-22.8%
Satisfacción del usuario	92.84%	93.87%	1.10%

Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en respuesta a la emergencia ocasionada por el Covid-19, la entidad orientó resultados en las siguientes dimensiones, destacándose entre muchas otras, estas acciones:

1. Liderazgo y comunicación:

- 19 referenciaciones con instituciones internacionales y nacionales, aplicación de 104 estándares internacionales de la Organización Mundial de la Salud y participación en diferentes escenarios gremiales y de entes de control: Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Secretaría Distrital de Salud, Cámara de Comercio, ProBogotá y Andi.

2. Salud y bienestar del talento humano:

- 7.235 capacitaciones en Covid-19.
- 795 colaboradores recibieron apoyo psicológico y espiritual.
- 12.144 capacitaciones sobre uso y manejo de elementos de protección personal.
- 736.273 elementos de protección personal entregados a los empleados.
- Seguimiento y acompañamiento a colaboradores contagiados.

3. Prestación de servicios:

- 15.576 Teleconsultas para pacientes de programas especiales.
- 2.726 Teleconsultas de cirugía general.
- 7.182 consultas presenciales para pacientes oncológicos.
- 2.634 órdenes de medicamentos entregadas a domicilio.
- 3.690 pacientes sospechosos o confirmados para Covid con seguimiento telefónico.

4. Epidemiologia:

- 100% en oportunidad para la notificación de eventos, 97% de adherencia a manejo de pacientes bajo cuidados especiales, 84.3% superficies evaluadas con resultados óptimos de luminometría, 10.6% infecciones asociadas a la atención en salud relacionadas a Covid-19 y 2.449 pruebas realizadas de tamización a personal.

5. Paciente y su familia:

- 657 familias atendidas con necesidades de apoyo psicológico y 86.3% de índice de satisfacción en la intervención a familias de pacientes diagnosticados con Covid-19.

6. Ambiente físico:

- Más de 162 millones invertidos en la adecuación de las áreas para la atención de pacientes con síntomas respiratorios.

7. Financiera:

- Solicitud de créditos de corto plazo y de apoyo al empleo, conforme a las disposiciones legales, gestión ante la ADRES para la compra de cartera, solicitud de periodos de gracia de caja y recepción de donaciones por $3.279 millones.

8. Cadena de suministros:

- $3.250 millones para compra de equipos (25 ventiladores, 15 monitores, 2 equipos para radiología portátil, 2 ecógrafos y 4 videolangoscopios), además, aumento en la compra de elementos de protección, pasando de 203 millones mensuales antes de la pandemia a $1.263 millones en diciembre.

9. Relación docencia – servicio e investigación:

- 219 internos y residentes en rotación, 27 asignaturas con acceso remoto, 25 estudiantes voluntarios para el programa de tele seguimiento entre los meses de abril y agosto, 27 estudios de investigación en desarrollo y 1 estudio para Covid-19 avalado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

10. Tecnología:

- 68 equipos de cómputo adquiridos para ampliar la dotación, 350 conexiones VPN habilitadas para facilitar el acceso remoto y promover el trabajo en casa y 99.95% de disponibilidad del sistema de información.

27 estudios de investigación en desarrollo y 1 estudio para Covid-19 avalado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Implementó el Centro Integral de Servicios "CIS", para atender y orientar al paciente y su familia en los trámites necesarios antes o después de recibir un servicio de salud, impactando 123.898 usuarios y realizando 130.596 transacciones.
- Ambas sedes recibieron por parte del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Educación Nacional el reconocimiento como Hospitales Universitarios, fortaleciendo su propósito de ser una organización que basa su actividad en el rigor científico y en la gestión del conocimiento.
- Recibió de la Corporación Fenalco Solidario Colombia, por quinto año consecutivo, un reconocimiento por su responsabilidad social empresarial.
- El Fondo Colombiano de Enfermedades de Alto Costo, le entregó el reconocimiento como la IPS con los mejores resultados en gestión del riesgo en cáncer gástrico.
- El Concejo de Bogotá y la Secretaría de Salud Distrital le otorgó el segundo puesto en la orden al mérito en "Responsabilidad Social Dona Bogotá" por promover la cultura de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.
- Recibió por parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, el premio al "Liderazgo en la reducción de huella de carbono y huella ambiental" del programa "Menos Huella, Más Salud", ratificando su compromiso con el cuidado del medio ambiente.

- El Grupo Retorna: alianza para la gestión posconsumo, le entregó un reconocimiento por su compromiso con la gestión adecuada de los residuos hospitalarios y las acciones de sensibilización y comunicación desarrolladas en el marco del "Retorna Challenge Bogotá".
- Ocupó el puesto 27 en el "Ranking de Clínicas y Hospitales 2020" más destacados de Latinoamérica, publicado por la Revista América Economía.

nueva eps

Su modelo de atención y amplia cobertura en el territorio nacional, sumado a la experiencia de sus accionistas: seis cajas de compensación, entre las que se encuentra Compensar, y la compañía de seguros Positiva S.A, le han permitido a esta entidad posicionarse como una de las EPS más grandes y eficientes del país.

7.344.608

Afiliados **activos:**

15.57 %

de la población colombiana

Presencia en

1.117

de los

1.125

municipios del país

Fórmulas dispensadas:

1.720.421

Total atenciones en salud

89.726.570

Medicamentos entregados: **3.212.025**

(**1.304.459** a domicilio para poblaciones priorizadas)

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Crecimiento del 11.7% en el Régimen Contributivo, pasando de 3.813.407 afiliados activos a 4.260.422 (incluye los afiliados activos por emergencia), garantizando el cubrimiento en salud para 1.966.004 grupos familiares.

- Crecimiento del 29% en el Régimen Subsidiado, pasando de 2.390.504 afiliados activos a 3.084.186, de los cuales 946.003 corresponden a afiliados que se les ha dado continuidad de servicios a través del proceso de movilidad.

- En materia de gestión relacionada con la pandemia, se destaca la mejora en la oportunidad de la evaluación inicial de los casos sospechosos por Covid, atendiendo por medio de teleconsulta a 85.851 usuarios. Además, la atención y clasificación oportuna del riesgo del paciente por personal médico calificado, que identificó en promedio mes 94 casos que requerían manejo hospitalario. Sumado a ello, la optimización en el ordenamiento de pruebas diagnósticas en el 52% de los pacientes.

- Fortalecimiento del ecosistema digital con la creación de 4 nuevos canales no presenciales, cerrando el año con 13 y posicionando a EVA como el ávatar de la entidad.

- Aumento del 33% en las transacciones realizadas por medio de canales no presenciales, pasando de 48 millones a 64 millones, lo que representa una participación del 74% de la participación.

- Lanzamiento y comercialización de dos nuevos planes adicionales: Plan de Atención Complementaria Básico, que cerró el año con 2.549 usuarios y cobertura en nueve ciudades del país, y Plan Plus (unión entre el PAC Básico y el PAC en Casa), el cual fue lanzado en el mes de septiembre, logrando en 4 meses, 733 usuarios activos en 6 ciudades.

- Alianza con el centro de Telemedicina: “Living Lab” de la Universidad de Antioquia para el manejo integral de pacientes con sospecha de Covid-19, bajo el modelo de teleasistencia y telemedicina, facilitando la atención oportuna frente al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes infectados.

- Lanzamiento del Hospital Digital, una iniciativa para interactuar con pacientes que padecen cáncer, hipertensión, obesidad, diabetes, enfermedad renal crónica artritis y lupus.

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El desarrollo y el fortalecimiento de la seguridad y la protección social a través del acompañamiento jurídico, la gestión integral en medicina laboral y la consultoría en temas de riesgos laborales, es el propósito de esta Corporación, que trabaja por el bienestar colectivo de la sociedad.

PRINCIPALES LOGROS:

- Fortaleció la relación comercial con Suramericana S.A., quien luego de los resultados de un contrato asignado mediante licitación para la atención de Pymes, nombró a la Corporación como su aliado estratégico para la atención de todas sus empresas en cualquier segmento. Por otra parte, ante la creciente demanda de servicios en medicina laboral a causa del Covid-19, flexibilizó los procesos con Positiva Compañía de Seguros S.A. y mantuvo su operación, sin generar demoras en la prestación de estos.

- Como parte de su estrategia de gestión del conocimiento, habilitó diferentes espacios virtuales de socialización y formación en temáticas relacionadas con la seguridad social, usando formatos y contenidos dinámicos e innovadores.

- Fortaleció la relación comercial con Suramericana S.A., quien luego de los resultados de un contrato asignado mediante licitación para la atención de Pymes, nombró a la Corporación como su aliado estratégico para la atención de todas sus empresas en cualquier segmento. Por otra parte, ante la creciente demanda de servicios en medicina laboral a causa del Covid-19, flexibilizó los procesos con Positiva Compañía de Seguros S.A. y mantuvo su operación, sin generar demoras en la prestación de estos.

evertec

Proveer servicios de tecnología y transacciones electrónicas de valor, para apoyar a diferentes empresas en los pagos digitales y el procesamiento de transacciones, es el objetivo de esta compañía que actualmente soporta la administración y procesamiento de la Tarjeta Compensar, el medio electrónico por el que los afiliados y sus familias pueden acceder y disfrutar de beneficios exclusivos.

PRINCIPALES LOGROS:

- Brindó soporte a 4.377.574 tarjetas (activas e inactivas) y apoyó la distribución de subsidios de Compensar por $261.057 millones, registrando en total 41.335.097 de transacciones, con un incremento del 406% respecto al año anterior.

- Apoyó la distribución de subsidios por $196.776 millones y brindó soporte a 1.304.674 tarjetas (activas e inactivas) para Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y la Secretaría de Integración Social, procesando 5.405.326 transacciones, 46.4% más que en el 2019.

- Atendió más de 24 millones de transacciones a través de la App Billetera Móvil de Compensar, facilitando a los afilados que no cuentan con la tarjeta de afiliación física, el acceso a diferentes servicios y beneficios.

- Creó un proceso de autogestión, a cero costo para Compensar, que permite la actualización de datos de los tarjetahabientes de forma automática, reduciendo los tiempos de atención de 3 horas promedio en horario hábil a máximo 10 minutos.

- En los frentes de Bancor y TUP, implementó desarrollos para las distintas redes adquirientes de Compensar, con el propósito de aumentar el procesamiento de transacciones sin tarjeta. Adicionalmente, instaló 21 Evolutivos TUP, Bancor y Billetera.

- Creó el producto “Bonos de Beneficios”, dirigido principalmente a establecimientos de comercio, permitiéndoles la administración de bonos que terceros les otorguen a sus beneficiarios.

- Con el objetivo de ampliar la disponibilidad de los servicios en los afiliados a Compensar, habilitó dos nuevas alternativas: Almacenes Olímpica y la Red de Cajeros Automáticos Servibanca.

- Finalizó los desarrollos de integración tecnológica con las redes de Cencosud, Éxito y Justo & Bueno, con el fin de darle más alternativas de uso a los usuarios de la App Billetera Móvil Compensar.

- Avanzó en los desarrollos necesarios para la segunda versión de la App Billetera Móvil Compensar, con una nueva arquitectura orientada al escalamiento del producto, soportada en microservicios y potenciada por el switch transaccional – Postilion, para brindar soluciones de gran escala y versatilidad.

9. Nuestra Gestión Ambiental

compensar

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Cuando sabemos que **el planeta no nos pertenece y que su protección es un compromiso ineludible** y factor clave para preservar la vida de todas las especies...

el bienestar es imparable

Desde hace 42 años, en Compensar articulamos nuestra propuesta de bienestar integral con estrategias ambientalmente sustentables

La coyuntura del 2020 planteó, como nunca antes, una serie de desafíos mundiales en materia medio ambiental que deben ser priorizados y atendidos de manera inmediata, pues aunque los cierres de varios sectores, por cuenta de la pandemia, hayan logrado bajar el ritmo de la contaminación dándole un "respiro" al planeta, lo cierto es que para lograr un efecto sostenido en el tiempo es necesario un cambio global real, que involucre a todos los actores de la sociedad, entre ellos, entidades públicas, empresa privada y ciudadanía en general.

Consciente de esta realidad, desde hace 42 años, en Compensar articulamos nuestra propuesta de bienestar integral con estrategias ambientalmente sustentables, en una responsabilidad que abarca la gestión de residuos, agua, biodiversidad y energía, recursos vitales en el desarrollo de las operaciones asociadas a la prestación de los servicios.

Dicho compromiso se enmarca en nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y se hace explicito en la política de gestión corporativa, mediante la cual establecemos lineamientos y normas para la gestión de este importante tema. De esta manera y bajo el liderazgo del subproceso de Gestión Ambiental realizamos acciones orientadas a propiciar el cumplimiento legal ambiental y la mitigación de los impactos ambientales negativos significativos, procurando generar conciencia en nuestros distintos grupos de interés.

En el 2020 y con una inversión superior a los $800 millones, enfocamos nuestra gestión en los siguientes frentes:

- Cumplimiento normativo, entregando de manera oportuna los reportes exigidos por las autoridades ambientales y sanitarias, y dando respuesta en los plazos establecidos a los diferentes requerimientos.
- Revisión de alternativas de implementación de sistemas de energía renovable en convenio con USAID.
- Fomento del uso de la bicicleta y la patineta como medios alternativos de transporte, logrando una participación de alrededor de 630 colaboradores en diferentes jornadas de sensibilización.
- Reciclaje de recursos sólidos y recuperación de aceite vegetal usado, recuperando más de 190 toneladas de residuos, valorados en $52.000.000, los cuales sirvieron para financiar los proyectos de la Red de Solidaridad de Compensar.
- Evaluación de nuevas alternativas para el manejo y aprovechamiento de residuos de alimentos, material reciclable y el transporte de muestras de laboratorio clínico en articulación con el equipo de Innovación.

El gran reto para el próximo periodo es presentar la estrategia de sostenibilidad ambiental en los servicios de Alojamiento, Eventos, Alimentos y Agencia de Viajes

La eficiencia de nuestra gestión en esta materia es evaluada por medio de inspecciones ambientales y de auditorías internas donde realizamos el monitoreo sobre el consumo y la puesta en marcha de buenas prácticas ambientales en todas las sedes. En este contexto, cabe mencionar que en los ejercicios de auditoría interna y en la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental se identificaron no conformidades y oportunidades de mejora relevantes, en las cuales nos encontramos trabajando.

Por otra parte, los diferentes reconocimientos, premios y distinciones obtenidas a lo largo del año, los cuales se detallan a profundidad en el primer bloque del presente informe, dan cuenta también del compromiso y la calidad de nuestra gestión en materia ambiental.

Finalmente, el gran reto para el próximo periodo es presentar la estrategia de sostenibilidad ambiental en los servicios de Alojamiento, Eventos, Alimentos y Agencia de Viajes, así como continuar con la implementación del concepto de economía circular dentro de todos los procesos.

Principio de precaución

GRI 102-11

En el desarrollo y operación de todas nuestras actividades procuramos minimizar los impactos negativos sobre el ambiente y potenciar los positivos. Por eso, anualmente realizamos la validación y actualización de los riesgos asociados en cada uno de los componentes ambientales: agua, aire, suelo y paisaje. A partir de ello, se verifican las causas y consecuencias detallando los controles y su eficacia, y con base en criterios de evaluación (extensión, reversibilidad, duración, etc.) se obtiene un mapa de calor por medio del cual identificamos los impactos positivos y negativos de la operación. Así, proponemos las acciones de mejora y control enmarcadas en el cumplimiento legal y en el Sistema Integral de Riesgos para de manera voluntaria y consciente aportar en la conservación de la biodiversidad, la sostenibilidad y el cuidado del planeta.

Sumado a ello, a través del Código de Ética y Conducta, instamos a nuestros diferentes grupos de interés a tener comportamientos responsables con el ambiente y a mantener un estricto cumplimiento normativo.

Materiales y envases

ODS: 8 y 12
GRI 103-1,103-2, 103-3, 301-1

Si bien la mayor parte de nuestra oferta de bienestar integral está constituida por servicios, para el desarrollo de algunas actividades, entre ellas la distribución de alimentos y la prestación de servicios de salud, requerimos de empaques o envases que generan un impacto ambiental menor.

En línea con ello, dentro del de programa de "Compras Verdes", liderado por el equipo de Compras y Abastecimiento, desarrollamos los criterios de biodegradabilidad, sanitarios y otros procesos que contribuyen a reducir el impacto que se genera en las diferentes etapas del ciclo de vida del producto adquirido. De esta forma logramos también garantizar la inocuidad y salubridad de los productos y servicios y, por ende, la seguridad de nuestros usuarios.

En este contexto, definimos las siguientes actividades como parte del proyecto de empaques[23]:

- Revisión y estandarización del catálogo de empaques para el servicio de alimentos.
- Creación del manual de uso de empaques de alimentos.
- Cambio de especificaciones de productos actuales y exploración de mercado.
- Redefinición del color de los logos y mensajes en los empaques.
- Migración a empaques biodegradables o reciclables.
- Negociación directa con el fabricante.
- Revisión de la disposición final de los productos de reciclaje.
- Acciones de sensibilización con usuarios y colaboradores.

[23] *El programa se encuentra en su primera fase de implementación, por lo que reportaremos su impacto para el siguiente periodo.*

Adicionalmente, con el fin de minimizar el consumo de estos elementos, de acuerdo con las características, composición y viabilidad técnica, algunos envases son reutilizados para el almacenamiento de residuos o son enviados a reciclaje para reincorporarlos al ciclo productivo.

Los empaques adquiridos en el año y el tipo de material se detallan a continuación:

Total de **Empaques adquiridos**

Proveedor	Productos	Cantidad	Valor total	Participación compra
Fadevesa SAS	Empaques de aluminio	29.030	$ 768.398.532	58%
Artes Gráficas Print SAS	Cajas de cartón para alimentos	3.002	$ 249.086.112	19%
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	7.094	$ 91.794.111	7%
Empaques Bolsas Hogar	Bolsas para alimentos	26.359	$ 83.580.376	6%
Integral de distribuciones y servicios Ltda.	Menaje desechable	173.222	$ 59.525.346	5%
Ajover SAS	Menaje desechable	501	$ 31.859.702	2%
Biodegradables Ecogreen Ltda.	Menaje desechable	1.067	$ 24.693.287	2%
Intergráficas SA	Cajas de cartón para alimentos	77	$ 10.312.540	1%
	Total	**240.352**	**$ 1.319.250.006**	**100%**

Empaques de materiales no reciclables

Proveedor	Productos	Cantidad	Valor total	Participación compra
Empaques Bolsas Hogar	Bolsas para alimentos	26.359	$ 83.580.376	6%
Ajover SAS	Menaje desechable	501	$ 31.859.702	2%
	Total	**26.860**	**$ 115.440.078**	**8%**

Empaques de materiales reciclables

Proveedor	Productos	Cantidad	Valor total	Participación compra
Fadevesa SAS	Empaques de aluminio	29.030	$ 768.398.532	58%
Artes Gráficas Print SAS	Cajas de cartón para alimentos	3.002	$ 249.086.112	19%
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	7.094	$ 91.794.111	7%
Integral de distribuciones y servicios Ltda.	Menaje desechable	173.222	$ 59.525.346	5%
Ecogreen Ltda.	Menaje desechable	1.067	$ 24.693.287	2%
Intergráficas SA	Cajas de cartón para alimentos	77	$ 10.312.540	1%
	Total	**213.492**	**$ 1.203.809.928**	**92%**

Gestión de energía

ODS: 7 y 13
GRI 103-1, 103-2, 103-3

La generación de energía es uno de los grandes aportantes de gases de efecto invernadero en el mundo, con sus correspondientes afectaciones sobre el cambio climático. En este sentido y teniendo en cuenta que se trata de un recurso indispensable para la prestación de todos nuestros servicios, la reducción de su consumo representa para nosotros una oportunidad de contribuir a minimizar el impacto ambiental que generamos, además de reducir los costos de operación.

Por ello, en función de lo establecido en la Política Ambiental y en el marco de nuestro programa "Con la Cabeza en la Tierra", en Compensar nos comprometemos a orientar esfuerzos y actuaciones que aseguren el uso racional de la energía y, por ende, garanticen una significativa eficiencia energética.

En Compensar nos comprometemos a orientar esfuerzos y actuaciones que aseguren el uso racional de la energía

Para garantizar el cumplimiento de las metas de consumo energético realizamos acciones en los siguientes frentes:

- Seguimiento y control a los indicadores de consumo de energía en la Organización, verificando el compromiso con su uso racional.
- Validación de los programas de ahorro y uso eficiente de energía con el fin de implementar nuevas acciones para disminuir los consumos.
- Verificación mensual del consumo total para cada sede, promoviendo el consumo sostenible.
- Sensibilización a los colaboradores con énfasis en la importancia de realizar un consumo sostenible de energía.
- Identificación de oportunidades de mejora en infraestructura o necesidades de fortalecimiento de la cultura que conduzcan al objetivo propuesto.

Aplicamos modelos de negocio sostenibles, en los que se modifican los consumos energéticos de los procesos.

A continuación, se detallan las principales actividades puestas en marcha en el 2020:

- Implementamos sistemas de iluminación de alta eficiencia en nuestras sedes y procuramos el aprovechamiento de la luz natural o luz solar, lo que reduce el consumo de energía, representando ahorros entre un 40% y un 60% del uso de la electricidad para iluminación.
- Aplicamos principios de eficiencia energética en el diseño de la instalación eléctrica y en la operación de los sistemas de alumbrado.
- Promovemos la apropiación de prácticas responsables frente al consumo de energía mediante actividades de apagado parcial de luces y equipos.
- Realizamos mantenimientos preventivos de manera periódica, que preservan la calidad y redundan en menores niveles iniciales de iluminación.
- Desarrollamos actividades de sensibilización dirigidas hacia los trabajadores con el fin de promover la responsabilidad ambiental en el uso del recurso energético.
- Aplicamos modelos de negocio sostenibles, en los que se modifican los consumos energéticos de los procesos.
- Trabajamos en el mejoramiento de infraestructura e incorporamos nuevas tecnologías en nuestras sedes.

Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-1, 302-4

Consumo energético total y por tipo de fuente

Fuentes no renovables	Unidad	2019 [24]	2020
Gas Natural	Giga Julios GJ	53.072	19.872
ACPM		4.011	1.799
Gasolina		479	385
Gas Licuado de Petróleo (GLP)		4.452	3.249
Total		**62.014**	**25.305**

[24] *Estos datos son distintos a los reportados en el 2019, cometimos un error en la medición en el reporte anterior. Reportamos aquí los datos reales de ese año.*

En el 2020 se presentó una reducción cercana al 35% en el consumo interno de energía eléctrica, asociada principalmente al cierre de algunos servicios durante el periodo de cuarenta por la pandemia del Coronavirus.

	Unidad	2018	2019	2020
Consumo de energía eléctrica	KWH	16.205.722	16.658.146	11.065.254
Consumo de energía eléctrica	GJ	116.519	119.772	79.559
Índice de consumo sedes Bogotá	KWH/visitante	0.49	0.41	0.90
Índice de consumo sedes Alojamiento	KWH/huésped	12.87	12.52	17.87

Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados se detallan aquí:

Tabla de conversiones[25]

Para convertir	De:	A:	Multiplicar por:
Energía eléctrica	KWH	GJ	0.00719
Gas natural	M3	GJ	0.0375
Gasolina para automóviles	GL	GJ	0.13176
ACPM	GL	GJ	0.146
GLP (Propano)	KG	GJ	0.0495

[25] *Las fuentes de los factores de conversión utilizados fueron:*
https://es.converterin.com/economia-de-combustible/gigajoule-to-us-galones-de-gasolina-para-automoviles.html
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/116104/Factores_de_Conversi_n-Gas_Natural.pdf

Intensidad energética

GRI 302-3

De acuerdo con el consumo de electricidad calculada para el 2020 tuvimos un aumento en el índice en razón a la cuarentena, pues se consumió la energía base para las actividades de mantenimiento y aseo, sin embargo, al mismo tiempo tuvimos un número significativamente menor de visitantes, lo que dio como resultado 0.90 KWH por visitante en 2020 frente a un resultado de 0.41 KWH por visitante en 2019.

Por su parte, en Alojamiento (Hoteles Lagomar y Lagosol) se obtuvo un resultado de 17.87 KWH/UBM (huéspedes + pasadías + colaboradores) en 2020, frente a 12.52 KWH/UBM en 2019.

Gestión del agua

ODS: 6, 8 y 12
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1 y 303- 2

El ahorro y uso eficiente de agua comprende una de nuestras prácticas más significativas debido a que, como insumo vital es fundamental para los servicios que prestamos en todas las sedes, tanto propias como en convenio. De la misma manera, la extracción de agua superficial, subterránea o pluvial es determinante para garantizar la prestación de los servicios en los sitios donde no hay disponibilidad del recurso hídrico.

De otro lado, la reutilización de este recurso es una iniciativa de alto impacto en la reducción del consumo de agua potable y la carga de las aguas residuales, pues todas las aguas residuales domésticas (grises) y aguas lluvias que se generan en el desarrollo de nuestra operación pueden ser reutilizadas en otras actividades. Paralelamente, nos aseguramos de no sobrepasar los límites permitidos por la autoridad ambiental sobre el volumen de vertimientos que realizamos.

Cabe anotar que la gestión en temas de agua es regulada por las autoridades ambientales mediante diferentes leyes[26] y es un aspecto fundamental dentro de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

[26] Las normas que regulan estos temas son: Ley 373 de 1997 que reglamenta los programas de ahorro y uso eficiente del agua. Ley 99 de 1993 a través de la cual se disponen los lineamientos para el otorgamiento de concesiones para la captación de aguas superficiales o subterráneas. Resolución 0631 del 2015 que regula los límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado púbico
Las normas que regulan estos temas son: Ley 373 de 1997 que reglamenta los programas de ahorro y uso eficiente del agua. Ley 99 de 1993 a través de la cual se disponen los lineamientos para el otorgamiento de concesiones para la captación de aguas superficiales o subterráneas. Resolución 0631 del 2015 que regula los límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público

A continuación, se describen las principales actividades desarrolladas en el 2020:

CONSUMO DE AGUA

- Desarrollo de programas de ahorro y uso eficiente de agua en todas nuestras sedes.
- A través de nuestro programa corporativo "Con la Cabeza en la Tierra" realizamos actividades de sensibilización en el uso racional del agua dentro de la Organización y en los hogares, dirigidas a usuarios y colaboradores.
- Presentamos ante la autoridad ambiental e internamente, reportes mensuales, trimestrales y anuales sobre nuestros consumos de agua superficial y subterránea, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo ambiental y las metas de consumo establecidas.

EXTRACCIÓN DEL AGUA

- Realizamos la validación del sistema de captación y distribución con el fin de garantizar las condiciones óptimas para realizar la extracción de agua, así como con medidores de consumo que contribuyen al control de la captación del recurso.
- Mantenemos libres de residuos los sitios en donde realizamos la extracción de agua para evitar lixiviados que puedan contaminar las fuentes hídricas.
- Disponemos adecuadamente los productos químicos con el fin de evitar contingencias ambientales que puedan afectar la fuente de agua.
- Contamos con un plan de contingencia de emergencias ambientales para atender cualquier situación que se pueda presentar durante la extracción de agua.
- Controlamos los puntos en donde se realiza la extracción de agua evitando erosión que pueda contaminar la fuente.
- Validamos la adecuada operación de los equipos usados para la extracción, garantizando la protección de las fuentes.
- Llevamos a cabo comités tácticos con diferentes procesos a fin de identificar acciones de mejora para los sistemas de captación y distribución de agua de extracción.

REUTILIZACIÓN DEL AGUA:

- Activamos programas de mantenimiento preventivo para controlar las fugas en los sistemas de distribución de aguas.
- Utilizamos las aguas grises provenientes del retro lavado de piscinas y de canales perimetrales de agua lluvia para riego y climatización de las zonas verdes de nuestros hoteles.
- Definimos las prácticas de reutilización de este recurso dentro de los programas de ahorro y uso eficiente de agua.

Gestión Ambiental evalúa permanentemente la gestión realizada en esta materia teniendo en cuenta aspectos como:

- Verificación mensual del consumo de agua en las sedes.
- Seguimiento al porcentaje de reutilización del agua.
- Control sobre la disminución de los caudales de vertimientos de aguas residuales, evitando disminución de cargas contaminantes a cuerpos de agua.
- Revisión de las planillas de control de extracción de agua por fuente en las sedes, para validar que se lleve el registro a diario y por horas autorizadas por la autoridad ambiental.
- Cronograma de inspecciones ambientales con el fin de validar los requisitos establecidos por la autoridad para realizar la extracción de agua por fuente.

EXTRACCIÓN DE AGUA Y CONSUMO

GRI 303-3 y 303-5

Captación y consumo de agua

Consumo de agua	2018 M³	2019 M³	2020 M³
Acueducto municipal	501.817	519.039	234.641
Aguas superficiales	154.934	157.628	138.481
Aguas subterráneas	48.932	58.458	38.100
Total	**705.683**	**735.125**	**411.222**

Agua reutilizada

Aprovechamiento	2019 M³	2020 M³
Aguas lluvias	2.903	2.903
Agua reutilizada	3.115	1682
Llenado del lago	104.568	54.695
Total	**110.586**	**59.280**
% de reutilización	**15,6%**	**14.4%**

VERTIDO DE AGUAS
GRI 303-4

El tipo de descargas que realizamos se clasifican en:

- Agua residual doméstica (ARD): aguas usadas en actividades de tipo doméstico como en baterías sanitarias y lavamanos, entre otras.
- Agua residual no doméstica: aguas usadas en la prestación de servicios de laboratorio, salud oral y esterilización.

Los vertidos realizados fueron:

Parámetro	2019 Carga contaminante kg/año	2020 Carga contaminante kg/año
Grasas y aceites	61038.7	50925.5
DBO	282239.4	158180.2
DQO	771474.9	449125.4
SST	43605.9	83301.6

Residuos

ODS: 12
GRI 306-2

Trabajamos en la adecuada gestión de los residuos que generamos a través de su correcta segregación, tratamiento, aprovechamiento y disposición final, y hacemos explícito este compromiso por medio de un programa para el manejo de residuos reciclables y de aceite vegetal usado, logrando aprovechar 182 toneladas de residuos reciclables y nueve toneladas de aceite de cocina usado proveniente de la preparación de alimentos, obteniendo así un beneficio tanto ambiental como social, puesto que los recursos derivados de esta actividad son destinados a financiar los programas de la Red de Solidaridad de Compensar.

Así mismo, mediante la vinculación a los programas “Pilas con el Ambiente” de la ANDI, “Punto Azul” y “Cierra el Ciclo”, realizamos la recuperación y manejo ambientalmente seguro de pilas, baterías, medicamentos vencidos y envases de pesticidas y plaguicidas.

Por otra parte, en articulación con el equipo de Asuntos Corporativos, desarrollamos diversas actividades de sensibilización orientadas a promover en colaboradores y usuarios la adecuada reutilización de residuos, utilizando canales y formatos innovadores para impactar a las audiencias, destacándose entre otros un FB Live con la participación de "Marce la Recicladora", la primera youtuber recicladora de Colombia.

Finalmente, como se aprecia a continuación, se presentó una reducción considerable en la generación de residuos debido al cierre de varias de nuestras sedes durante la cuarentena:

Tipo de residuo	2017	2018	2019	2020	Destinación
Residuos **orgánicos**	2.501.603	3.135.158	3.827.767	916.404	• Compostaje
Residuos **comunes**	518.228	390.380	318.623	135.234	• Relleno sanitario
Residuos **peligrosos biológicos**	193.411	210.587	203.836	99.657	• Desactivación de alta eficiencia. • Termo destrucción controlada.
Residuos **peligrosos**	155.601	244.876	196.745	49.677	• Recuperación. • Incineración. • Celda de seguridad.
Residuos **reciclables**	250.555	281.833	359.531	182.133	• Recuperación. • Devolución post consumo.
Aceite vegetal usado	16.773	20.927	25.063	9.048	• Recuperación
Total	3.636.171	4.283.761	4.931.565	1.392.153	

Emisiones

ODS: 13
GRI 305-1, 305-2, 305-3

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones directas e indirectas nos concentramos en dos iniciativas relevantes durante el 2020. La primera consiste en nuestra estrategia de movilidad sostenible, que busca disminuir el uso de vehículos motorizados como carros y motos motivando a los colaboradores a usar medios alternativos: bicicleta, patineta eléctrica, transporte público, car pooling y van pooling.

Y la segunda, acciones orientadas al ahorro y uso racional de la energía[27] para minimizar las emisiones indirectas generadas a partir del consumo energético. La eficacia de esta gestión la evaluamos anualmente a través de la medición de la "Huella de Carbono Corporativa" y estos son los principales resultados:

Emisiones **directas**
Cuantificación anual toneladas de CO2

Emisiones **indirectas**
de GEI al generar energía (alcance 2). Cuantificación anual toneladas de CO2

Emisiones **indirectas**
de GEI (alcance 3)[28]
Cuantificación anual toneladas de CO2

Año	2018	2019	2020
Alcance 1	3.958	3.618	1.354
Alcance 2	3.403	3.498	2.233
Alcance 3	33	19	13,1

[27] *Para conocer las acciones que desarrollamos para la reducción de consumo energético, puede remitirse a la parte de gestión de la energía en este mismo reporte, pág XXXX.*

[28] *Estos cálculos se realizaron con la calculadora de la Secretaría Distrital de Ambiente*

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES
GRI 305-4

La intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) es aquella medida dada por la emisión anual sobre el Producto Interno Bruto (PIB) del país.

Durante el año continuamos realizando esfuerzos para reducir las emisiones directas, que al igual que en el periodo anterior correspondieron a 0.11 Kg de CO2 por usuario atendido, sin embargo, el nivel de usuarios atendidos se redujo de 32.695.966 personas en 2019 a 12.180.497 en 2020.

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES
GRI 305-3

Tal y como se aprecia en los gráficos, la generación de emisiones en los tres alcances reportados tuvo una disminución considerable como efecto inmediato del cese o disminución en el flujo de nuestras actividades por las medidas tomadas para frenar la expansión del Covid-19.

Es así como en el 2020 logramos reducir en un 54.45% las emisiones, ya que se dejaron de emitir, entre los tres alcances, 3.535 toneladas de CO2 en comparación con las 7.135 toneladas en el 2019.

Biodiversidad

ODS: 15
GRI 304-1, 304-3

Actualmente la única sede que se encuentra ubicada en un área catalogada como protegida, específicamente en el Nororiente de la Reserva Forestal Regional Productora "Thomas Van Der Hammen", es la Calle 220.

Sin embargo, implementamos acciones de preservación y restauración ecológica en otras sedes, como por ejemplo siembras nativas en las rondas hídricas de los hoteles Lagomar y Lagosol para asegurar el cuidado de la fauna y flora propias de la región. Además, desarrollamos alianzas con autoridades ambientales en la búsqueda de preservar y restaurar las áreas que lo requieran, generando así impactos positivos en la comunidad.

De otro lado, identificamos las especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en el listado de conservación de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena con el fin de realizar un inventario de todas las especies de flora y fauna ubicadas en el área de influencia de nuestras sedes[29].

[29] *La lista de estas especies se encuentra detallada en nuestro reporte de gestión y sostenibilidad año 2015, el cual puede consultarse aquí: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/informes-de-gesti%C3%B3n*

Adicionalmente, acompañamos esta gestión con actividades de sensibilización dirigidas a los visitantes de los hoteles, promoviendo la protección de la biodiversidad y dando a conocer las sanciones a las que pueden estar expuestos en caso de realizar actividades prohibidas como la extracción de algún ejemplar endémico y/o exótico.

Cumplimiento legal

GRI 307-1

En el 2020, cumplimos con el 100% de la normatividad y dimos respuesta a los requerimientos y conceptos técnicos emitidos por la autoridad ambiental correspondiente.

Cumplimiento
ante la autoridad ambiental

10. Nuestra Gestión Económica

GRI 103-1, 103-2 y 103-3

Cuando realizamos **una gestión responsable y eficiente de los recursos,** extendiendo cada vez más nuestro alcance y el impacto de las acciones que desarrollamos...

el bienestar es imparable

Conscientes de que el adecuado desempeño económico es un factor decisivo para el desarrollo de nuestra misión organizacional, procuramos cumplir con las metas trazadas a través del ahorro y la inversión estratégica, promoviendo la excelencia operacional y la gestión responsable y eficiente de los recursos.

Dicha tarea es liderada por la Gerencia Financiera y sus subprocesos de Analítica y Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, quienes asisten y apoyan a los diferentes ciclos y procesos de la Organización en el manejo eficaz de los recursos financieros asociados a las necesidades de cada uno de ellos, aplicando mecanismos de acompañamiento, supervisión, análisis, control, evaluación y apropiación racional de los mismos, contribuyendo así a la consolidación de un sistema integrado de información, administración y gestión financiera.

Asimismo, monitoreamos el desempeño contable y financiero mediante el seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas para cada servicio, lo que nos permite dar continuidad a las operaciones, con foco en entregar la mejor experiencia a nuestros usuarios.

Con el propósito de asegurar una adecuada gestión en esta materia, contamos con varios mecanismos, entre ellos nuestro Sistema de Gestión de Control Interno, que reúne las políticas, principios, normas, procedimientos y herramientas de verificación, además, de la vigilancia por parte del Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento. Por otro lado, somos supervisados de manera permanente por la Superintendencia del Subsidio Familiar, que realiza auditoría dando cobertura a toda la entidad. De igual manera, la Revisoría Fiscal realiza la fiscalización de nuestros estados financieros.

Cabe mencionar que, en concordancia con la naturaleza del sistema de compensación familiar, los servicios que prestamos son altamente subsidiados para nuestros afiliados de menores ingresos y es allí donde se materializa casi la totalidad de los aportes producto del 4% que recibimos de las empresas afiliadas, en tanto los recursos restantes están destinados por Ley para atender otros programas sociales que benefician a comunidad no afiliada. Sumado a ello, los ingresos que generamos con el ejercicio de nuestras diversas operaciones no se constituyen en utilidad, pues son destinados para seguir atendiendo no solo a la población afiliada sino a comunidades vulnerables.

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

En el 2020 alcanzamos ingresos por $4.8 billones, contribuyendo en un resultado neto de $74.244 millones y un mayor crecimiento del EBITDA, generado en $192.046 millones, cumpliendo en un 96% las metas financieras definidas en el presupuesto.

Descripción	2020	2019
	Cifras en millones de pesos	
Ingresos	$4.872.812	$4.3.79.687
Costos operacionales	$4.248.994	$3.728.766
Salarios	$505.965	$518.575
Pago de proveedores de capital	Por ser una entidad sin ánimo de lucro **no hay distribución de dividendos**	
Impuestos	$23.585	$27.501

El crecimiento de los ingresos se da principalmente desde la Unidad Salud, además, como resultado de las estrategias implementadas en línea con las condiciones impuestas por la nueva realidad, entre las que se destaca la incorporación de productos digitales en el portafolio de servicios de educación, recreación, deporte, vivienda y financiamiento, encontrando fuentes alternas de ingresos que contribuyeron a mantener un equilibrio pese a la crisis ocasionada por la emergencia sanitaria. Adicionalmente, durante el año trabajamos arduamente en la automatización de procesos, el mejoramiento de la productividad, la optimización de costos, el estricto seguimiento a los gastos y el control presupuestal.

Cumplimiento socioeconómico

GRI 419-1

En el ámbito social y económico no recibimos ninguna multa o sanción.

Estados Financieros

Auditados por la Revisoría Fiscal.

Estado de Situación Financiera

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019
	(Expresados en miles de pesos colombianos)	
ACTIVOS		
Activos corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	**$ 303,469,889**	$ 226,427,113
Activo financiero inversiones	**201,287,511**	121,111,492
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	**1,161,414,644**	1,051,922,641
Almacén de suministros	**13,977,190**	14,918,939
Otros activos	**24.135.558**	10,244,712
Total activos corrientes	**1,704,284,792**	1,424,624,897
Activos no corrientes		
Activo Financiero Inversiones	**91,186,972**	248,967,126
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	**173,408,070**	211,710,802
Inventarios	**14,084,811**	33.838.880
Propiedades, Planta y Equipo	**1,093,488,566**	1,023,605,902
Propiedades de Inversión	**235,097,880**	121,519,000
Fondos de Ley con destinación específica	**956,465,084**	972,769,645
Otros Activos	**40,242,214**	53,999,832
Total Activos no corrientes	**2,603,973,597**	2,666,411,187
Total activos	**$ 4,308,258,389**	$ 4,091,036,084
PASIVOS		
Pasivos corrientes		
Préstamos y financiaciones	**$ 58,394,325**	$ 138,185,099
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	**567,450,926**	463,069,252
Pasivos por impuestos corrientes	**4,571,767**	6,364,732
Provisiones por beneficios a empleados	**38,989,080**	40,313,793
Reserva servicios de salud	**319,095,904**	179,680,290
Ingresos diferidos	**46,208,582**	52,471,023
Otros pasivos	**76,544,362**	59,771,374
Total pasivos corrientes	**1,111,254,946**	939,855,563
Pasivos no corrientes		
Préstamos y financiaciones	**56,040,200**	237,074,768
Fondos de Ley con destinación especifica	**1,211,609,027**	1,045,762,961
Otros pasivos	**114,016,638**	126,970,225
Total pasivos no corrientes	**1,381,665,865**	1,409,807,954
Total pasivos	**2,492,920,811**	2,349,663,517
PATRIMONIO		
Obras de beneficio social	**1,637,824,233**	1,539,413,051
Otros resultados Integrales acumulados	**103,269,777**	104,756,436
Remanente	**74,243,568**	97,203,080
Total patrimonio	**1,815,337,578**	1,741,372,567
Total pasivos y patrimonio	**$ 4,308,258,389**	$ 4,091,036,084

Estados Financieros

Auditados por la Revisoría Fiscal.

Estado de Resultados

	Años terminados al 31 de diciembre de 2020	2019
	(Expresados en miles de pesos colombianos)	
Ingresos operacionales		
Aportes recibidos de afiliados 4% y otros	**$ 1,233,983,578**	$ 1,192,189,054
Entidad Promotora de Salud E.P.S.	**2,744,182,529**	2,226,615,418
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S	**597,473,532**	569,230,640
Formación, capacitación y educación	**16,400,156**	18,562,789
Recreación, deporte y turismo	**79,338,761**	191,770,294
Vivienda	**68,947,174**	40,403,895
Créditos sociales y otros	**104,612,413**	116,161,253
Total ingresos operacionales	**4,844,938,143**	4,354,933,343
Ingresos no operacionales	**27,873,997**	24,753,378
Total ingresos	**4,872,812,140**	4,379,686,721
Egresos operacionales		
Subsidio en dinero y especie	**307,979,946**	299,264,649
Entidad promotora de salud E.P.S.	**2,743,140,994**	2,226,461,968
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S	**584,350,567**	563,162,760
Formación, capacitación y educación	**17,527,353**	22,497,425
Recreación, deporte y turismo	**274,257,475**	360,022,378
Vivienda	**56,890,548**	28,912,604
Créditos sociales y otros	**122,526,871**	112,475,148
Total egresos operacionales	**4,106,673,754**	3,612,796,932
Gastos de administración	**96,648,129**	93,537,066
Transferencias y apropiaciones		
Fondo Subsidio de Vivienda – FOVIS	**247,660,830**	239,688,732
Salud Ley 100/1993	**120,810,161**	116,921,333
Promoción y prevención Ley 1438/2011	**75,506,351**	73,075,833
Mecanismo de Protección al Cesante - Fosfec	**60,405,081**	58,460,667
Fondo de Educación para la Niñez	**42,283,556**	40,922,467
Ley 115 Educación	**24,817,427**	24,021,090
Contribución Superintendencia del Subsidio	**12,081,016**	11,692,133
Reserva legal	**1,208,102**	1,113,097
Total transferencias y apropiaciones	**584,772,524**	565,895,352
Egresos no operacionales	**10,474,165**	10,254,291
Total egresos	**4,798,568,572**	4,282,483,641
Resultado del ejercicio remanente	**74,243,568**	97,203,080
Otro resultado integral neto del año	**103,269,777**	104,756,436
Resultado integral neto del año	**$ 177,513,345**	$ 201,959,516

11. Contenido GRI

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - RELACIONADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL RELACIONADO
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la Organización	Portada	N.A.	N.A.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestra Organización - Unidades de Servicio	N.A.	N.A.
102-3	Ubicación de la sedes	Nuestra Organización - Cobertura geográfica y principales sedes	N.A.	N.A.
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra Organización - Cobertura geográfica y principales sedes	N.A.	N.A.
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra Organización - ¿Quiénes somos?	N.A.	N.A.
102-6	Mercados servidos	Nuestra Organización - Participación de mercado y afiliados	N.A.	N.A.
102-7	Tamaño de la Organización			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestra Gente - Así es nuestra gente	8 - Trabajo decente y crecimiento económico	N.A.
102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales	Nuestros Procesos Transversales - Así son nuestros proveedores	N.A.	N.A.
102-10	Cambios significativos en la Organización y la cadena de suministro		N.A.	N.A.
102-11	Principio de precaución	Nuestra Gestión Ambiental - Principio de Precaución	N.A.	N.A.
102-12	Participación en iniciativas externas	Nuestra Organización - Participación en iniciativas externas /certificaciones	ODS relacionados con cada iniciativa	Los principios relacionados con cada iniciativa
102-13	Afiliación a asociaciones	Nuestra Organización - Afiliaciones y asociaciones	N.A.	N.A.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - RELACIONADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL RELACIONADO
ESTRATEGIA				
102-14	Declaración del responsable principal	Nuestra Declaración - Palabras del Director	N.A.	N.A.
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Nuestra Declaración - Palabras del Director	N.A.	N.A.
		Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Gestión Integral de Riesgos	N.A.	N.A.
ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16	Descripción de los valores, principios , estándares (de referencia en la gestión) y normas de la organización	Nuestra Organización - Propósito Superior	16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	N.A.
		Nuestro Gobierno Corporativo, ética y transparencia - Valores, principios, estándares y normas de conducta		
102-17	Descripción de los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y transparencia - Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	N.A.
GOBERNANZA				
102-18	Estructura de gobierno organizada y sus comités, y los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Gobierno Corporativo	N.A.	N.A.
102-22	Descripción de la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Gobierno Corporativo	5 - Igualdad de género, 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	Principio 6
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Gobierno Corporativo	5 - Igualdad de género, 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	Principio 6
102-25	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno prevee y gestiona posibles conflictos de interés	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Gobierno Corporativo	16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	N.A.
102-26	Funciones de gobierno	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Funciones y evaluaciones de desempeño	N.A.	N.A.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia - Funciones y evaluaciones de desempeño	16 - Paz, justicia e instituciones sólidas	Principio 6

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - RELACIONADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL RELACIONADO
102-29	Identifcación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y transparencia - Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales; y comunicación de preocupaciones críticas	N.A.	N.A.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40	Lista de grupos de interés	Nuestra Organización - Grupos de Interés	N.A.	N.A.
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con organizaciones sindicales	8 - Trabajo decente y crecimiento económico	Principio 3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Nuestra Organización - Grupos de Interés	N.A.	N.A.
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestra Organización - Grupos de Interés	N.A.	N.A.
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestra Organización - Materialidad	N.A.	N.A.
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los porcentajes de participación de Compensar en las entidades referidas en los estados financieros consolidados son: Entidad promotora de salud Nueva EPS 14.42% Fundación Universitaria Panamericana 75% Evertec 35% Unión Temporal Compensar - El Bosque 50% Los Cobos Medical Center 50% Propensar 100%	N.A.	N.A.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - RELACIONADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL RELACIONADO
102-46	Proceso que la Organización ha seguido para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad y la cobertura de cada aspecto	Nuestra Organización - Materialidad	N.A.	
102-47	Lista de temas materiales	Nuestra Organización - Materialidad	N.A.	N.A.
102-48	Reexpresión de la información	Pendiente	N.A.	N.A.
102-49	Cambios en la elaboración del informe	No hay cambios significativos en los temas materiales reportados, ni en las coberturas de los mismos, con respecto a periodos anteriores	N.A.	N.A.
102-50	Periodo objeto de la Memoria de Sostenibilidad	Características del Informe	N.A.	N.A.
102-51	Fecha de última Memoria de Sostenibilidad	Características del Informe	N.A.	N.A.
102-52	Ciclo de presentación de la Memoria de Sostenibilidad	Características del Informe	N.A.	N.A.
102-53	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria de Sostenibilidad	Características del Informe	N.A.	N.A.
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Características del Informe	N.A.	N.A.
102-56	Política y prácticas vigentes en la Organización con respecto a la verificación externa del reporte	Características del Informe	N.A.	N.A.

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
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 en los Clientes	Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3	Nuestra Gestión del Cliente	16	1
		416-1: Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad	Nuestra Gestión del Cliente - Salud y Seguridad en los Clientes		
		416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios			
	417: Marketing y Etiquetado	Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3	Nuestra Gestión del Cliente	12 y 16	1
		417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado	Nuestra Gestión del Cliente - Marketing y Etiquetado		
		417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			
		417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			
	419: Cumplimiento Socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nuestra Gestión Económica - Cumplimiento Socioecónomico	16	N.A.

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
Excelencia en la oferta de servicio (oferta muy completa y complementaria, servicios y productos de la mayor calidad, alta satisfacción del cliente)	201: Desempeño Económico	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Económica	2,5,7,8 y 9	N.A.
		201-1: Valor económico directo generado y distribuido de la Organización	Nuestra Gestión Económica - Valor económico directo generado y distribuido		
	204: Prácticas de Adquisición	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestros Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento	12 y 6	N.A.
		204-1: Proporción del gasto en proveedores locales	Nuestros Procesos Transversales - Así son nuestros proveedores		
	301: Materiales	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Ambiental - Materiales y envases	8 y 12	7 y 8
		301-1: Materiales utilizados por peso o volumen			
	302: Energía	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Ambiental - Gestión de energía	7 y 13	N.A.
		302-1: Consumo energético dentro de la Organización	Nuestra Gestión Ambiental - Consumo energético dentro de la organización		
		302-3: Intensidad energética	Nuestra gestión ambiental - Intensidad energética		
		302-4: Reducción del consumo energético	Nuestra Gestión Ambiental - Consumo energético dentro de la organización		

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
Excelencia en la gestión y la eficiencia (en un enfoque económico, social y ambiental). Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad organizacional	303: Agua y Efluentes	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Ambiental - Gestión del Agua	6, 8 y 12	7 y 8
		Interacción con el agua como recurso compartido			
		303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua			
		303-3: Extracción del agua	Nuestra Gestión Ambiental - Extracción de agua y consumo		
		303-5: Consumo de agua			
		303-4: Vertidos de agua	Nuestra Gestión Ambiental - Vertido de aguas		
	304: Biodiversidad	304-1: Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad, fuera de áreas protegidas	Nuestra Gestión Ambiental - Biodiversidad	15	8
		304-3: Hábitats protegidos o restaurados			
	306: Residuos y efluentes	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Ambiental	12	N.A.
		306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	Nuestra Gestión Ambiental - Residuos		
	307: Cumplimiento legal ambiental	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión Ambiental	16	7
		307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nuetra Gestión Ambiental - Cumplimiento legal		

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
Excelencia como agente de bienestar de la sociedad	413: Comunidades Locales	Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3	Nuestro Impacto Social		1
		413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra Gestión Social - Vivienda: un mega proyecto socialmente responsable	1 y 2	
			Nuestra Gestión Social - Proyectos Sociales	1, 8 y 10	
			Nuestra Gestión Social - Programas corazones valientes	3	
Excelencia en sus instalaciones con alto valor arquitectónico y funcional.	203: Impactos económicos indirectos	No se reporta enfoque de gestión por que actualmente no se gestiona el tema de manera formal	Nuestros Procesos Transversales - Proyectos de Infraestructura	7, 9 y 11	6
		203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			
Cercanía estrecha e intensa con los colaboradores y aliados (incluidos proveedores con evolución a redes colaborativas, gobiernos locales), al ser un facilitador para que obtengan sus metas y objetivos. Ejecutar programas de Bienestar, Seguridad y Salud en el trabajo con colaboradores y contratistas. Apoyo general en la ejecución de políticas públicas	401: Empleo	Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3	Nuestra Gente	5 y 8	1 y 6
		401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestra Gente - Nuevas contrataciones y rotación		
		401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestra Gente - Bienestar		
		401-3: Permiso parental			
	405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3	Nuestra Gente	3 y 8	1
		405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Equipo Directivo		
			Nuestra Gente - Diversidad e igualdad de oportunidades		
		405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nuestra Gente - Así es nuestra gente		

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
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. Ejecutar programas de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo con colaboradores y contratistas. Apoyo general en la ejecución de políticas públicas.	404: Formación y Enseñanza	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gente	5 y 8	1 y 6
		404-1: Media de horas de formación al año por empleado	Nuestra Gente - Formación y Enseñanza		
		404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			
		404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Nuestra Gente - Evaluaciones de desempeño		
	406-1: No discriminación	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gente	5 y 8	1, 2 y 6
		406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestra Gente - Así es nuestra gente		
	403: Salud y Seguridad en el Trabajo	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gente - Salud y Seguridad en el Trabajo	8	N.A
		403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestra Gente - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST)		
		403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nuestra Gente - Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
		403-3: Servicios de salud en el trabajo	Nuestra Gente - Servicios de salud en el trabajo		
		403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre SST	Nuestra Gente - Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo		
		403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestra Gente - Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		
		403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	Nuestra Gente - Fomento de la salud de los trabajadores		
		403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Nuestra Gente - Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
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. Ejecutar programas de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo con colaboradores y contratistas. Apoyo general en la ejecución de políticas públicas.	403: Salud y Seguridad en el Trabajo	403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestra Gente - Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8	N.A
		403-9: Lesiones por accidente laboral	Nuestra Gente- Lesiones por accidente laboral		
		403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Nuestra Gente - Dolencias y enfermedades laborales		
	414: Evaluación social de proveedores	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2, 103-3**	Nuestros Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento	N.A.	2
		414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nuestros Procesos Transversales - Evaluación e impactos sociales en nuestra cadena de suministro		
		414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas			
	202: Presencia en el Mercado	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nuestra Gente - Contrataciones locales y compensaciones mínimas	1,5 y 8	1 y 6
		202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
Cercanía con la sociedad, al entender lo que es relevante y necesario en cada momento y relacionarse con sus representantes de forma empática (incluye tema DDHH). Aporte permanente en el tema de salud pública y la defensa del sistema de protección social del país.	408: Trabajo Infantil	**Enfoque de gestión de DDHH: 103-1, 103-2, 103-3**	Nuestros Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento		
		408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		8	1, 2, 4 y 5
	410: Prácticas de Seguridad	410-1: Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		N.A	1 y 2
	412: Evaluación en DDHH	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Nuestros Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento	N.A	1 y 2
Transparencia en el manejo de los recursos parafiscales, públicos y privados que administra y su rendición de cuentas permanente.	205: Anticorrupción	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Anticorrupción y prácticas de competencia	16	10
		205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Riesgos de Corrupción		
		205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		
		205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Anticorrupción y prácticas de competencia		
	206-1: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monópolicas y contra la libre competencia	Nuestro Gobierno Corporativo, ética y Transparencia - Anticorrupción y prácticas de competencia	16	N.A

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
Transparencia en las relaciones con todos sus grupos de interés a través de un estilo de comunicación de doble vía	418: Privacidad del cliente	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestra Gestión del Cliente - Privacidad del cliente - Gestión de información empresarial	16	N.A
		418-3: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nuestra Gestión del Cliente - Privacidad del cliente		
Variedad de la oferta para atender a los grupos de ciudadanos de Cundinamarca que más lo necesitan	413: Comunidades locales	**Enfoque de gestión: 103-1, 103-2 y 103-3**	Nuestro Impacto Social		1
		413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra Gestión Social - Vivienda: un mega proyecto socialmente responsable	1 y 2	
			Nuestra Gestión Social - Proyectos Sociales	1, 8 y 10	
			Nuestra Gestión Social - Programas corazones valientes	3	

compensar

El bienestar es imparable...