compensar

Un año, mil lecciones para todos

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2021

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 2021

- Producción y Realización:
Gerencia de Asuntos Corporativos Compensar

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

- 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 archivo fotográfico:
Ángela Botero
Laura Puerto

- Información Estadística – Compensar:
Mónica Ocampo
Planeación Corporativa
Planeación Unidades

- Asesores externos indicadores GRI
Consolución Asesores:
Nancy Peña
Andrea García

Contenido

Características del informe PAG 5

Nuestra 1. Declaración PÁG 6
- Palabras del director
- Retos

Nuestra 2. Organización PÁG 12
- 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

Nuestra 3. Gobierno corporativo, ética y transparencia PÁG 50
- Gobierno Corporativo
- Ética y Transparencia
- Gestión Integral de Riesgos
- Sistema de Control Interno

Nuestra 4. Gente PÁG 74
- Así es nuestra gente

Nuestra 5. Gestión social PÁG 116
- Unidad de Bienestar y Desarrollo Social
- Unidad Salud
- Unidad de Financiamiento y Alianzas

Contenido

Nuestra

6. Gestión de cliente — PÁG 231

Nuestros

7. Procesos transversales — PÁG 258

Nuestro

8. Conglomerado Social — PÁG 286

Nuestra

9. Gestión ambiental — PÁG 302

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

Nuestra

10. Gestión económica — PÁG 326

Contenido

11. GRI — PÁG 333

Características del informe

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

En un ejercicio de rendición de cuentas amplio, abierto y transparente hacia los diferentes grupos de interés, presentamos por noveno año consecutivo nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad, a través del cual exponemos las principales acciones e impactos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza del 2021.

La elaboración de este reporte estuvo liderada por el proceso de Asuntos Corporativos y contó con la participación de los diferentes ciclos de servicio de la Organización.

El informe ha sido elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial y no se realizó verificación externa.

Por otra parte, determinamos y reportamos aquí el nivel de avance frente a las iniciativas de sostenibilidad voluntaria que hemos adoptado, como es el caso de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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

Nuestra 1.ª declaración

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“Recordamos que no estamos solos en este planeta, que somos corresponsables y que la **sostenibilidad económica, social y ambiental** no es una opción, sino una obligación de todos.” Henry Salinas, Coordinador de Gestión Ambiental

Palabras del director

GRI 102-14, 102-15

Tras un año de pandemia que transformó la vida de millones de personas en todo el mundo, el 2021 será recordado, entre otras cosas, como el año de la esperanza, de los reencuentros, de la reactivación, de la puesta en marcha del plan de vacunación y del fortalecimiento de los esquemas híbridos, tanto en los entornos laborales como personales.

Sin embargo, no dejó de ser un año absolutamente desafiante y lleno de lecciones para todos, en el que aprendimos a pensar más en los otros y a ser más compasivos, a valorar las cosas sencillas de la vida, a adaptarnos mejor a los cambios, a atrevernos más y a retar lo convencional, a comprender la importancia de encontrar un equilibrio entre la sostenibilidad económica, social y ambiental, y, sobre todo, a cooperar más que competir, pues esta coyuntura sin precedentes puso en evidencia, como nunca antes, que el bienestar y el progreso social solo pueden ser viables si son colectivos.

Y justamente, si hay una labor que responde fielmente a los principios de la colectividad, en la medida en que reúne los esfuerzos de millones de empresarios de todo el país, y da justo en el blanco de la lucha contra la inequidad, es la desarrollada por las cajas de compensación familiar en Colombia, quienes a través de diversos mecanismos de “compensación” contribuimos a reducir las brechas sociales, impactando a cerca de 19.5 millones de trabajadores afiliados y sus familias, quienes en su mayoría devengan menos de 1.5 salarios mínimos, concentrando de esta manera nuestra gestión en la población más vulnerable.

Fieles a esta filosofía, a lo largo del 2021 en Compensar, concentramos importantes esfuerzos en uno de los desafíos más importantes para el país: la reconstrucción del tejido social y empresarial, para lo cual continuamos desarrollando redes colaborativas con diversos actores del orden público y privado, aportando con hechos a este propósito, tal y como se hace evidente en el presente informe de gestión y sostenibilidad, donde exponemos los principales resultados e impactos sociales, económicos y ambientales de la labor adelantada a lo largo del año, así como los retos previstos para el siguiente. Además, cómo a través de las diversas iniciativas que llevamos a cabo, contribuimos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Global.

En medio de un panorama tan retador como el que hemos vivido, lo primero que quisiera destacar, y ante todo agradecer, es la lealtad y confianza de quienes creen en nosotros y en el impacto de la gestión que desarrollamos: 98.200 empleadores (86% con menos de 10 trabajadores), y 2.751.000 afiliados, entre trabajadores y beneficiarios, el 85% de ellos en categorías A y B. Y en Salud, cerca de 1.938.000 afiliados al Plan de Beneficios y alrededor de 265.000 al Plan Complementario, lo que nos consolida como la primera EPS en Bogotá por número de afiliados y la sexta a nivel nacional.

Y precisamente, para favorecer la salud y el bienestar de estas poblaciones, durante el año realizamos 69 millones de actividades, entre Caja y Salud, muy por encima de las registradas en el 2020

(50.3 millones) y superando incluso las 62.5 millones del 2019, año sin pandemia, lo anterior, como resultado de la reapertura total de nuestras sedes, del fortalecimiento de las capacidades analíticas para anticiparnos, entender y resolver de forma más ágil y oportuna las necesidades de los usuarios e indiscutiblemente, de la aceleración de los procesos de transformación digital.

Sin duda, entre los focos de acción más relevantes del año se destaca nuestra contribución al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 y al programa empresarial de inmunización masiva, para lo cual conformamos, en tiempo récord, 240 equipos de vacunación, integrados por cerca de 1.300 personas, y habilitamos 18 puntos, aplicando al cierre del 2021 cerca de 2.000.000 de dosis, consolidándonos como uno de los principales vacunadores del país, y poniendo en práctica a través de esta gran apuesta una de esas tantas lecciones de las que hablaremos a lo largo de este informe: la importancia de fortalecer redes colaborativas y aprender a conversar y construir con quienes piensan diferente, incluso con la competencia.

Otra de las grandes lecciones del 2021 fue ratificar que no estamos solos en el planeta, que somos corresponsables, y que la sostenibilidad económica, social y ambiental no es una opción, sino una obligación de todos.

En coherencia con ello, en Compensar continuamos trabajando por la articulación de nuestro quehacer diario con estrategias ambientalmente sostenibles, en una responsabilidad que abarca la gestión de residuos, agua, biodiversidad y energía. Solo por mencionar algunos datos, en el 2021: aprovechamos más del 50% del total de residuos generados mediante reciclaje, técnica de recuperación y compostaje, lo que equivale a cerca de 480 toneladas de residuos; disminuimos en un 18% las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en relación con 2019; el 87% de los empaques y envases utilizados en la prestación de nuestros servicios fueron amigables con el ambiente; implementamos sistemas de energía renovable (solar y eólica) en algunas de nuestras sedes; y el 11% de nuestro consumo total de agua correspondió a aguas reutilizadas o recicladas (aguas lluvias o de retrolavado de filtros).

Y si de lecciones se trata, imposible dejar de mencionar una de las mayores, pues ratifica el propósito por el que en Compensar nos levantamos a trabajar todos los días: confirmar que el bienestar integral es una búsqueda constante del equilibrio físico, mental y emocional que empodera a las personas para ser más sanas, productivas y felices, y en línea con ello, en el 2021 no solo avanzamos en el fortalecimiento de nuestra oferta integral de servicios, en materia de recreación, formación, deporte, vivienda, turismo, entre otros, sino en la estructuración y puesta en marcha de diversos programas bajo el concepto de ecosistema de bienestar integral, mediante un trabajo colaborativo entre profesionales interdisciplinarios de diferentes unidades, alineados por un mismo propósito, impactando a cerca de 12.000 personas durante el año, entre: niños con enfermedades huérfanas o discapacidades cognitivas congénitas, usuarios con patologías crónicas, personas en fase de vida terminal, pacientes que superaron el cáncer, pacientes renales, personas mayores, madres gestantes y recién nacidos.

Finalmente, quisiera mencionar nuestra gestión en materia de desarrollo y ampliación de la infraestructura física al servicio de la gente, para lo cual lanzamos 5 nuevos proyectos de vivienda en diversos sectores; construimos un Centro de Permanencia para el Adulto Mayor en la zona rural de Fusagasugá; abrimos 6 nuevas sedes de Salud a nivel nacional, en Mosquera, Sogamoso, Cali, Popayán, Villavicencio y Girardot; y 2 nuevas droguerías Compensar, una en el Centro Comercial Hayuelos y otra en el Centro Comercial Centro Mayor. Además, de la mano de la Clínica Universidad de la Sabana, inauguramos una sede exclusiva de neurociencias.

Los demás resultados de la gestión del 2021 podrán consultarse detalladamente a lo largo de este documento, que congrega la suma de muchos esfuerzos y voluntades: gobierno, gremios, conglomerado social, colaboradores, proveedores, aliados, empleadores y afiliados, con quienes desde hace 43 años trabajamos de la mano por un país más equitativo, incluyente y sostenible, lleno de bienestar integral y progreso social para todos.

Carlos Mauricio Vásquez Páez
Director General

Retos

GRI 102-14

En lo social

- Aumentar nuestro impacto social en poblaciones priorizadas, entre ellas, afiliados en categorías A y B, personas mayores y poblaciones con condiciones especiales de salud.
- Fortalecer la oferta de bienestar integral para los públicos jóvenes, considerando las condiciones particulares de su ciclo vital.
- Ampliar la cobertura de nuestro modelo de Bienestar Integral, que combina en la atención de los usuarios, servicios y profesionales interdisciplinarios.

- Entregar la mejor experiencia a nuestros usuarios, privilegiando un trato humanizado y una relación de largo plazo, basada en el respeto, la cercanía y la confianza.
- Continuar fortaleciendo el trabajo colaborativo con distintos aliados, bajo una filosofía de redes integradas que contribuya a aumentar el valor de cara a nuestros afiliados.
- Robustecer los procesos de transformación digital, con el fin de generar ofertas de valor más eficientes, ágiles y cercanas.

GRI 102-14

En lo económico

- Retornar a las demandas de uso de servicios antes de la pandemia, integrando acciones que impacten los ingresos, la penetración y la sostenibilidad.
- Asegurar la sostenibilidad financiera mediante el control y la eficiencia del costo, el gasto y la optimización de los procesos y los recursos, contribuyendo de esta manera a ampliar cada vez más el impacto de nuestra gestión.
- Avanzar en los niveles de productividad organizacional, mediante la eficiencia de los procesos, la articulación de esfuerzos, la optimización de recursos y el aprovechamiento de capacidades instaladas.
- Continuar fortaleciendo la oferta de beneficios, adaptando nuestros modelos de servicio a las nuevas realidades y necesidades de los usuarios, bajo una filosofía de bienestar integral.
- Seguir aprovechando las oportunidades de adopción tecnológica para mejorar los niveles de productividad y llegar a nuevos segmentos de cliente y mercado.

GRI 102-14

En lo ambiental

- Fortalecer la suma de esfuerzos con el sector público y privado en torno a iniciativas que contribuyan a hacerle frente al cambio climático.
- Mantener y fortalecer las buenas prácticas de responsabilidad ambiental, dando cumplimiento a la normatividad vigente y desarrollando los programas y acciones previstas.
- Continuar con una identificación oportuna de riesgos, a través de medidas tendientes a minimizar los impactos ambientales negativos y potenciar los positivos.
- Seguir promoviendo entre nuestros diferentes grupos de interés una cultura ambiental por la protección del medio ambiente, propiciando la adopción de prácticas orientadas al uso racional y eficiente de los recursos.

2. Nuestra Organización

compensar

Un año, mil lecciones para todos

"Fortalecimos nuestra capacidad de adaptación y aprendimos a navegar en medio de la constante incertidumbre, manteniéndonos **fieles a nuestro propósito de transformación social**"

Faisuly Rodríguez - Gerente de Riesgo Corporativo y Cumplimiento

¿Quiénes somos?

GRI 102-5

Somos una entidad de protección social integral, privada y sin ánimo de lucro, comprometida desde hace 43 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, Los Cobos Medical Center y CODESS, extendemos nuestra cobertura e impacto cada vez a más personas.

Propósito Superior

GRI 102-16

Nuestra filosofía corporativa sienta sus bases en un gran Propósito Superior, que además encierra 3 grandes principios y 3 valores centrales, inmersos en nuestro quehacer diario:

Historia

1978

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

1979

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

1980

Registramos las primeras afiliaciones de trabajadores del **sector oficial.**

1981

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

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.

Historia

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.

Historia

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.

Historia

2000

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

2001

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

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.**

Historia

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.

Historia

2013

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

2014

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.**

Historia

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 unsatisfactorio 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**

Historia

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.

2021

Avanzamos en el propósito de aportar a la **reconstrucción del tejido social y empresarial** del país a través de diferentes acciones, entre ellas nuestra **vinculación al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19,** consolidándonos como uno de los mayores vacunadores del país. Sumado a ello, **desarrollamos modelos híbridos** que integraron lo mejor de lo virtual y lo presencial para que más usuarios, de todas las edades, pudieran acceder a nuestros servicios; también, trabajamos en la consolidación de **nuestro modelo de bienestar integral,** con programas especiales dirigidos a poblaciones priorizadas, en los que intervienen equipos multidisciplinarios. Por otra parte, en materia de **ampliación de infraestructura,** lanzamos 5 nuevos proyectos de vivienda en diversos sectores, construimos un Centro de Permanencia para el Adulto Mayor en zona rural de Fusagasugá, abrimos 6 nuevas sedes de Salud y, de la mano de la Clínica Universidad de la Sabana, inauguramos una sede exclusiva de neurociencias.

Cobertura geográfica y principales sedes

GRI 102-3, 102-4

Nuestra zona de mayor influencia es Bogotá y sus municipios aledaños, sin embargo, en cumplimiento del propósito de expansión en salud, cada vez extendemos la cobertura de servicios a diferentes departamentos del territorio nacional. Sumado a ello, también impactamos a población vulnerable no afiliada mediante programas desarrollados principalmente en el noroccidente de Cundinamarca, en zona rural de Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Villeta y Guaduas.

Ubicación geográfica

Sedes Prestadoras de Servicios de Salud

1. Américas
2. Calle 26
3. Calle 42
4. Calle 53 Laboratorio
5. Chapinero Calle 55
6. Suba
7. Álamos
8. Calle 80
9. Calle 134
10. Calle 127
11. Toberín Calle 166
12. La Mesa
13. Ubaté
14. Fontibón
15. La Castellana Calle 95
16. Centro de Especialistas Calle 98
17. Calle 145
18. Mosquera
19. Calle 118
20. Iberia Calle 129
21. Calle 153
22. Avenida 1°. de Mayo
23. Ciudad Bolívar
24. Kennedy
25. Kennedy II
26. Carrera 69
27. Soacha
28. Cra. 30
29. Avenida El Dorado Cra. 32
30. Girardot
31. Calle 31 Sur
32. Venecia Calle 44 Sur
33. Zipaquirá Centro
34. Cúcuta
35. Chía
36. Facatativá
37. Fusagasugá
38. Villavicencio
39. Tunja
40. Duitama
41. Sogamoso
42. Barranquilla
43. Cartagena
44. Calle 13

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
5. Chía

Sedes Campestres

1. Calle 220
2. Cajicá

Sedes Turísticas

1. Lagosol
2. Lagomar
3. Lajitas (no abierta al público)

Persona Mayor

1. Centro de Permanencia Adulto Mayor Fusagasugá

Sedes Agencia de Empleo

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

Centros de Bienestar Integral

1. Soacha
2. Zona Franca
3. Américas
4. Cedritos
5. Veraguas

Proyectos de Vivienda

Antiguos:

1. La Marichuela
2. San Jerónimo de Yuste
3. Torres San Pedro
4. El Porvenir
5. Villa Candelaria
6. San Andrés
7. Altamira
8. Hogares Soacha
9. Marconi
10. Senderos de las Acacias

Recientes:

11. Altamorada
12. Altamorada II
13. Arboleda de Chicalá
14. Cedromonti
15. Montecielo
16. NQS-67
17. Ocobos
18. Porto 13
19. Reserva de San David
20. Reserva de Zuame
21. Suramerica
22. Torres de Galicia
23. Zuame Inn

Durante el 2021 recibimos **más de 19 millones de visitas** a nuestras diferentes sedes, destacándose las integrales, y también las de servicios Caja, producto del proceso de reactivación económica y reapertura total de nuestras instalaciones.

Av. 68 más de
4.390.000

Centro de Entretenimiento Familiar alrededor de
1.814.000

Sede Empresarial cerca de
1.492.000

Centro Urbano de Recreación más de
1.085.000

Algunas de **nuestras sedes:**

Suba Integral: alrededor de **2.214.000**

Av. Primero de Mayo: más de **1.027.000**

Autopista Sur: más de **1.472.000**

Calle 26: cerca de **1.961.000**

Kennedy: más de **1.652.000**

Calle 94: cerca de **1.263.000**

Calle 42: más de **1.147.000**

Total ingresos vehiculares a nuestras sedes:
1.521.064

Participación de mercado y afiliados

GRI 102-6, 102-7

Participación nacional de las **5 cajas de Compensación** más grandes del país

Caja

Total empleadores afiliados a diciembre del 2021

98.193

crecimiento **1.8%**

Total población afiliada a diciembre del 2021

2.701.415

crecimiento **5.9%**

Trabajadores afiliados

1.302.843

crecimiento **9.1%**

1.163.297 Trabajadores **dependientes**

crecimiento **9.3%**

333 **madres** comunitarias

variación **-9.3%**

37.346 **Pensionados**

crecimiento **7.3%**

78.102 trabajadores **independientes**

crecimiento **9.2%**

23.765 trabajadores de **servicio doméstico**

crecimiento **3.8%**

Beneficiarios de los trabajadores afiliados

1.398.572

crecimiento **3.0%**

323.161 **cónyuges**

variación **-2.2%**

1.075.411 personas **a cargo**

crecimiento **4.7%**

Salud

1.937.495 **Plan de Beneficios en** Salud -PBS- / RS y RC

crecimiento **7.0%**

264.802 Plan **Complementario**

crecimiento **5.4%**

Modelo de

Gestión por Procesos

GRI 102-10

Tal y como se evidencia en nuestro mapa de gestión por procesos, trabajamos de manera integrada para lograr una operación sostenible y equilibrada, poniendo siempre al usuario en el centro de la gestión organizacional.

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 de 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

Mediante Unidades de Servicio, compuestas a su vez por ciclos de servicio, aportamos de manera integral a la salud y al bienestar integral de miles de familias, comunidades y empresas.

Unidad de **Bienestary 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

Nuestro mapa de grupos de interés se mantiene vigente[1]. Está 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

El enfoque del modelo reputacional de Compensar, está basado en una visión estratégica, que contribuye a la integridad, el gobierno corporativo y la competitividad organizacional, estableciendo un marco general de relacionamiento que a través de mediciones periódicas permite conocer la percepción de los diferentes grupos de interés sobre los valores reputacionales definidos y priorizados para cada uno de ellos (excelencia, transparencia, cercanía, variedad de la oferta e innovación), y los atributos de la pirámide reputacional de la entidad (imagen, conocimiento, recomendación, confianza y defensa).

Dicho ejercicio contribuye a inferir de forma general algunos intereses y expectativas de cada grupo, convirtiéndose en una valiosa fuente de información que las Unidades de servicio y demás procesos, contrastan y complementan con otros insumos como: sondeos, encuestas, información sectorial, entrevistas, revisión de PQRS, escuchas de cliente, Redes sociales, conversaciones con expertos temáticos, estudios a profundidad y sobre todo, con sus interacciones permanentes; para definir y fortalecer acciones de gestión y comunicación que permitan responder cada vez de mejor forma ante las cambiantes dinámicas del entorno, las cuales influyen de forma directa en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la pandemia se revisó la priorización de valores reputacionales a nivel corporativo y de cada grupo de interés. Como resultado de dicha revisión, se hicieron los ajustes pertinentes, en coherencia con la nueva realidad.

Priorizacion general de **valores reputacionales:**

Antes (2018-2019)	Ahora (segundo semestre de 2020 y 2021)
1. Excelencia	1. Cercanía
2. Transparencia	2. Excelencia
3. Cercanía	3. Transparencia
4. Variedad en la oferta	4. Innovación
5. Innovación	5. Variedad de la oferta

Así mismo, tal como se indicó en el informe del año anterior, durante el primer trimestre de 2021 se consolidaron, analizaron y socializaron en los espacios organizacionales pertinentes, los resultados de la medición de reputación corporativa ad hoc, realizada entre noviembre de 2020 y enero de 2021, cuya muestra contempló todos los grupos de interés. Información que permitió fortalecer, ajustar y reorientar los planes de acción en curso.

Focos de trabajo claves durante la pandemia, de cara al modelo reputacional y derivados de las retroalimentaciones permanentes con grupos de interés:

- Fortalecimiento de las acciones de prevención, control y manejo de crisis, ante la compleja situación generada por la pandemia.
- Creación y refuerzo de programas para ayudar a las empresas afiliadas más afectadas por la pandemia, con apoyos segmentados según sus necesidades específicas.
- Conexión permanente con los diferentes grupos de interés, a través de diversos espacios y medios, evidenciando la gestión, el impacto, el trabajo colaborativo con diversos actores y el destacado aporte social de Compensar en diferentes frentes, confirmando los valores reputacionales priorizados: cercanía, excelencia y transparencia.
- Desarrollo de innovadores formatos de comunicación interna y externa ajustados a las nuevas necesidades generadas por el teletrabajo y los modelos híbridos.
- Seguimiento corporativo para alinear las acciones de los movilizadores de objetivos estratégicos, como habilitadores del modelo reputacional y de sus respectivos grupos de interés.
- Fortalecimiento del cuidado del bienestar integral de colaboradores, aliados, proveedores y afiliados, mediante diversos servicios (virtuales y presenciales), para mitigar los efectos colaterales de la pandemia.

Orientación estratégica

Durante el 2021 mantuvimos el ejercicio de planeación estratégica a 18 meses estructurado en septiembre del 2020 a la luz de las nuevas condiciones derivadas de la pandemia, manteniendo el propósito de desarrollarnos como una plataforma social de soluciones de bienestar integral que de manera sostenible contribuye a la transformación de nuestra sociedad y ajustando los retos y objetivos a fin de orientar nuestro accionar 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 elaboración de este informe conservamos el enfoque en nuestros 5 valores reputacionales: excelencia, transparencia, cercanía, variedad de la oferta e innovación, los cuales fueron validados a finales del 2020 como parte del análisis realizado para la implementación del Modelo de Reputación Corporativa, y responden a aspectos de peso que influencian ampliamente las decisiones de nuestros grupos de interés.

Dentro de este contexto, revisamos la matriz de materialidad corporativa con base en:

- Los cambios en las prioridades de los grupos de interés en el nuevo contexto derivado de la emergencia sanitaria.
- Los ajustes realizados en el 2020 a los objetivos y retos de la planeación estratégica.

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

Significancia Impactos para Compensar

- **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 tea 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 redención 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.

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

	Tema material	**Estándar** temático	**Contenidos GRI** Indicadores propios
Valor reputacional: **Cercanía**	Cercanía estrecha e intensa con los colaboradores y aliados (incluidos proveedores con evolución a redes colaborativas, gobiernos locales), siendo facilitadores para que obtengan sus metas y objetivos. Ejecutar programas de bienestar y 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	401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2, 401-1, 404-2, 404-3, 406-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10

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 - Logos Acompañamiento al 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.	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 funcional.	203: Presencia en el mercado	203-1

Valor reputacional:
Transparencia

Tema material	**Estándar** temático	**Contenidos GRI** Indicadores propios
Transparencia en la relación con los grupos de interés al ser claros y sencillos, no ocultar nada, no hay "letra pequeña".		102-16, 102-17, 102-25, 102-28[2]
Transparencia en el manejo de los recursos parafiscales, públicos y privados administrados y su rendición de cuentas permanente.	205: Anticorrupción	205-1, 205-2, 205-3
Transparencia en las relaciones con todos los 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 la ética a nivel organizacional, a pesar de no ser contenidos temáticos GRI.

Valor reputacional: **Innovación**

Tema material	**Estándar** temático	**Contenidos GRI** Indicadores propios
Innovación para la transformación de la sociedad.	No hay estándares temáticos relacionados	
Innovación en la forma de solucionar las necesidades de los grupos de interés.	No hay estándares temáticos relacionados	
Innovación en los procesos y sistemas de la organización.	No hay estándares temáticos relacionados	

Valor reputacional:
Variedad en la oferta

Tema material	**Estándar** temático	**Contenidos GRI** Indicadores propios
Variedad de la oferta para atender a los grupos de ciudadanos de Cundinamarca que más lo necesitan.	413: Comunidades locales	413-1 Indicadores propios: Número de nuevos productos
Variedad de la oferta que significa una propuesta de solución en las principales problemáticas de la sociedad.		

Afiliaciones y asociaciones

Participación en iniciativas externas

GRI 102-12

Las siguientes, son algunas de las iniciativas externas a las que nos vinculamos o en las que participamos a lo largo del 2021:

- Nuevamente nos sumamos a la 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, a través de 70 actividades presenciales y virtuales dirigidas a estudiantes de Jornada Escolar Complementaria, niños del programa de educación para la primera infancia y sus familias, adultos mayores de algunas zonas rurales de Cundinamarca, los participantes del programa Enlaces, colaboradores de Compensar y comunidad en general.

- Nos vinculamos al Latam Climate Summit, el Congreso Latinoamericano más grande sobre Cambio Climático, que tuvo dentro de sus panelistas a Nubia Espinosa, directora de la Unidad del Centro de Servicios Compartidos de Compensar y Henry Salinas, Coordinador de Gestión Ambiental.

- Participamos en el Foro “Perspectivas Económicas 2021” organizado por Portafolio y El Tiempo, en el que nuestro director general, Carlos Mauricio Vásquez, se vinculó al panel “Empleo y Equidad”.

- En la XI versión del Congreso de Responsabilidad Social de la Fundación El Nogal, Margarita Áñez Sampedro, directora de la Unidad de Bienestar y Desarrollo Social, participó en el panel “Nuevos modelos de educación”.

- Estuvimos presentes en el foro de inversión de HobBog, entidad que acompaña a emprendedores y empresarios a transformar las ideas en ventas por internet, y las ventas exponenciales en inversión.

Adicionalmente

- Somos miembros fundadores de la Red Colombiana contra el Trabajo Infantil y anualmente nos sumamos a la conmemoración del día internacional contra este flagelo, además, en el 2021 hicimos parte del panel de buenas prácticas y lecciones aprendidas de prevención y erradicación del trabajo infantil en Colombia.

- Hacemos parte de la red Colombiana del Pacto Global y Alliance For Integrity, en la que lideramos la mesa anticorrupción para las empresas adheridas al pacto global.

- Pertenecemos al Comité directivo del Pacto Global, con lo que ratificamos nuestro compromiso permanente por trabajar en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global y sus cuatro pilares: Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

- Hacemos parte del comité de innovación de la ANDI y la RED de confianza e innovación, desarrollada en conjunto con la ANDI, Minciencias y la Secretaría de Desarrollo Económico.

- Con el propósito de apoyar nuestra gestión interna, garantizando un manejo de información, datos y transacciones más seguros y eficientes, trabajamos de la mano con equipos multidisciplinarios de otras entidades, como: la Oficina de Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito (UNODC); el Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas de Colombia, Colcert; el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática de la Policía Nacional, reporte de posibles eventos o incidentes cibernéticos; CSIRT-PONAL el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) y la Registraduría Nacional del Estado Civil, RNEC.

Afiliación a asociaciones

GRI 102-13

A continuación, relacionamos algunos de los equipos interinstitucionales de los que hacemos parte:

- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones - ACOLAP
- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI
- Asociación Gremial Colombiana para la Experiencia del Cliente
- Asociación Internacional de la Seguridad Social - AISS
- Asociación Internacional de Parques Temáticos y de Diversiones - IAAPA
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
- Auditool - Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno
- Bureau de Convenciones de Bogotá
- Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL
- Cámara Colombo Británica
- Cámara de Aseguramiento en Salud de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
- CEmprende: el ecosistema de emprendimiento e innovación más grande del país
- Club de Innovación Colombia
- Clúster de Construcción de la Cámara de Comercio de Bogotá
- Comité Empresarial de Seguridad Vial de Colombia, de la Federación Internacional de Automovilismo
- Conferencia Interamericana de Seguridad Social - CISS
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio Confecámaras
- Connect Bogotá
- Consejo Colombiano de Seguridad
- Consejo Departamental de Política Social - CODEPS
- Corporación para el Desarrollo de la Seguridad Social - CODESS
- Corporación Reconciliación Colombia
- COTELCO Capítulo Tolima y Alto Magdalena
- Federación Nacional de Gestión Humana - Acrip
- Foro de Presidentes
- Frente de Seguridad Empresarial de la DIJIN
- IAA Instituto de Auditores Internos
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC
- ISACA Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información
- Junta de líderes de innovación, startups & organizaciones
- Pacto Global
- Probogotá
- Red de Acción por el Clima
- Red de Bibliotecas de las Cajas de Compensación Familiar
- Red de Empresarios de la Sabana - Aesabana
- Transparencia por Colombia

Reconocimientos, premios y distinciones

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO

- **Merco Empresas:** puesto No. 33 en el ranking de las empresas con mejor reputación corporativa y puesto No. 1 en el sector cajas de compensación familiar.
- **Merco Talento:** puesto No. 25 entre las empresas que mejor atraen y retienen el talento, conservando el primer lugar en el sector cajas de compensación familiar.
- **Merco Líderes:** puesto No. 51 otorgado a nuestro director general Carlos Mauricio Vásquez.

Revista Gerente

- **Ranking 500 empresas más grandes y exitosas:** segundo lugar en el sector cajas de compensación familiar y posición No. 38 a nivel general.
- **100 gerentes más exitosos de Colombia:** Diego Rafael Pérez, gerente del programa de vacunación COVID, fue reconocido dentro de este listado.

Revista Dinero

- 5.000 empresas más grandes del país: puesto No. 1 en el sector cajas de compensación familiar.
- Ranking Top of Mind: puesto No. 5 para Compensar EPS en la encuesta que le toma el pulso a las marcas más recordadas por los colombianos.

Revista La Nota Económica

- Vademécum de Mercados 10.000 empresas: mantuvimos el puesto No. 1 en el sector cajas de compensación familiar.
- Edición 500 líderes empresariales 2021: nuestro director general, Carlos Mauricio Vásquez, fue reconocido en este listado.

Portafolio

- Edición 1.101 compañías del año: puesto No. 32 en el ranking general, mejorando 14 posiciones con respecto al año anterior.

Ranking de Innovación Abierta

- Obtuvimos el puesto No. 1. en el primer ranking de innovación abierta en Colombia, elaborado por la plataforma 100 Open Startups de la mano de Connect Bogotá, fruto de nuestro relacionamiento activo con el ecosistema de innovación.

Otros reconocimientos

- El Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) de la Secretaría de Ambiente, nos otorgó el reconocimiento en la categoría de Excelencia Ambiental gracias a los continuos esfuerzos y compromiso reflejados en nuestro sistema de gestión ambiental. Adicionalmente, esta misma entidad nos otorgó la condecoración Augusto Ángel Maya a la Educación Ambiental por nuestros aportes en la consolidación institucional de la gestión y educación ambiental en el territorio distrital y regional.

- La Secretaría de Movilidad nos entregó el Sello Oro en Buenas Prácticas de Seguridad Vial, producto de la transformación virtual implementada en nuestro Plan Estratégico de Seguridad Vial, como respuesta a las restricciones de movilidad generadas a raíz del COVID – 19, con el cual llegamos a más de 4.750 personas mediante programas de formación.

- En respuesta a nuestro compromiso con la sostenibilidad, recibimos por parte del grupo Sessa-Energy-EGC el Sello Verde, que evidencia múltiples beneficios sociales, económicos, ambientales y de comodidad para nuestros usuarios, gracias a la compensación (proyecto forestal VerCo2) y mitigación (66,4 Tons C02/Año) de la huella de carbono en nuestro proyecto Termo-Solar, ubicado en las instalaciones del Hotel y Centro de Convenciones Lagosol, en Nilo Cundinamarca.

- El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) nos otorgó la Insignia Digital en Teletrabajo 2021, por las buenas prácticas de la organización en la implementación del teletrabajo y nuestro compromiso con el bienestar integral de los colaboradores.

- La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo reconoció a nuestros centros de empleo por la implementación de ajustes de segundo y tercer nivel en la ruta de empleabilidad para la atención de personas con discapacidad, obteniendo la distinción de categoría cuatro en el modelo de inclusión laboral y cierre de brechas.

- La Fundación Grupo Social reconoció a nuestra Agencia de Empleo de Soacha como gestor del plan estratégico territorial de la comuna 1 del municipio, al articular la apuesta institucional al servicio de la comunidad. De la misma forma, la Secretaría de Gobierno de Bogotá exaltó la labor de la sede de Bosa, por su contribución a la consolidación de un Gobierno de puertas abiertas a la ciudadanía, que lucha contra la corrupción y promueve la democracia.

- El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA nos nominó como una de las empresas con mejor gestión en el cumplimiento académico.

- La ARL de Seguros Bolívar hizo un reconocimiento especial a nuestro programa Corazones Conscientes, dirigido a colaboradores con factores de riesgo cardiovascular, en el marco del Prevention Forum 2021, uno de los eventos más representativos en administración de riesgos laborales.

- El diario Portafolio destacó a nuestro operador de información miplanilla.com como el de mayor transaccionalidad a nivel nacional, lo que da cuenta de una gestión eficiente en el uso de herramientas seguras que aportan al sistema de protección social.

- El American Concrete Institute ACI, seccional Colombia, le otorgó el primer puesto a nuestro proyecto “Ampliación Lagomar” y le concedió la distinción de Excelencia en la categoría Edificios de Mediana Altura, por su diseño innovador en el adecuado uso del concreto como acabado arquitectónico y su calidad estructural a la vista, en la construcción de las 90 nuevas habitaciones del hotel.

- La Secretaría Distrital de Integración Social, en el marco del evento “Premios por la Niñez”, le otorgó a nuestro programa Jardines Sociales un reconocimiento como aliado estratégico de la infancia y la adolescencia, así como de la atención integral a los niños de Bogotá.

- En la medición sobre gestión empresarial de riesgos de corrupción, realizada por Transparencia por Colombia, obtuvimos una calificación de 94.4% en ambiente de favorabilidad, lo que da cuenta de nuestro firme compromiso con la lucha anticorrupción.

- El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, le otorgó el sello de acreditación a nuestro laboratorio de calibración, en las variables de temperatura, instrumentos de pesaje, presión y humedad, lo que nos consolida como la primera caja de compensación familiar del país en tener un laboratorio de metrología acreditado bajo la Norma ISO IEC 17025:201.

- Nuestro proyecto de vivienda Los Ocobos, recibió la certificación en diseño por parte del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS), por tratarse de una obra que contempla la relación entre las personas, la naturaleza y las edificaciones.

- BRC Investor Services S.A. SCV nos confirmó su calificación de ‘ori AA-’ como generadores de crédito y administradores de cartera, bajo los fundamentos de capacidad y estabilidad como originador, administración y comportamiento de cartera y administración de riesgos.

- La empresa Adobe Inc. reconoció como caso de éxito nuestro proyecto de implementación de firma electrónica.

Certificaciones

GRI 102- 12

Mantuvimos las siguientes certificaciones:

Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo. ISO/IEC 17025:2017

19-LAC-018

Acreditación con ONAC del **Laboratorio de Metrología Compensar** para las magnitudes de temperatura, humedad relativa, presión, masa y caracterización de medios isotérmicos en temperatura (exactitud conjunto sensor indicador, homogeneidad y estabilidad)

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

SC 5892-1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16 y 18

Auditoría ICONTEC (octubre - noviembre 2021) para seguimiento del certificado otorgado a 10 ciclos de servicio.

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

SI 006-1 y 2

Auditoría ICONTEC (octubre 2021) para seguimiento del certificado otorgado a 2 ciclos de servicio de la Unidad de Financiamiento.

Modelo de Conciliación

CO-005/2011/ICONTEC

EFR 1000-1, ED. 4

Se autorizó por parte de la **Fundación Más Familia** auditorías con ICONTEC cada 18 meses.

Auditoría INVIMA 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 la organización certificadora Certification Quality Resources S.A.S. (CQR), con apoyo de la OMT.

Auditoría de seguimiento a los centros vacacionales Lagomar y Lagosol.

Sumado a ello, mantuvimos los modelos de gestión (obligatorios y voluntarios) que de manera integrada conforman nuestros Sistema de Gestión. Además, para el año 2021 se inicia la implementación del modelo ISO 14001:2015.

Sistema de gestión **Compensar**

Siglas

- **SOG CG:** Sistema Obligatorio de Garantía en Salud
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo
- **EFR:** Empresa Familiarmente Responsable
- **HACCP:** Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos

Nuestro

3. Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia

GRI 102-18, 102-22, 102-24, 405-1

Un año, mil lecciones para todos

“Afianzamos un estilo de liderazgo fundamentado en **la confianza, la empatía, la participación y la co-creación.**” Carlos Mauricio Vásquez, Director General

Gobierno Corporativo

La dirección, administración y representación de Compensar son ejercidas por tres órganos, quienes desempeñan sus funciones separadamente conforme a la normatividad legal y los estatutos organizacionales: Asamblea General, Consejo Directivo y Dirección General.

La designación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno es de orden legal y se renueva cada cuatro años así:

Representantes de las empresas: cinco miembros principales con sus respectivos suplentes designados por la Asamblea General.

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

Adicionalmente, contamos con varios comités de gobierno corporativo que actúan como órganos auxiliares del Consejo Directivo y tienen el propósito de apoyarlo en el análisis y evaluación para la toma de decisiones en los temas que a cada comité corresponda. Las reglas de funcionamiento de cada uno están contenidas en los respectivos reglamentos aprobados por el Consejo Directivo. Estos comités y las temáticas que manejan son:

- Comité de Gobierno Corporativo y Talento Humano
- Comité de Planeación, Nuevos Negocios e Infraestructura
- Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento

Teniendo en cuenta que la designación del Consejo Directivo se realiza cada cuatro años, durante el 2021 se mantuvo sin mayores novedades, así:

Representantes de los empresarios

Principales
Carlos Saavedra García
José Francisco Guerrero González
Álvaro José Rivera Hernández
Rubén Darío López Correa
Álvaro Antonio Rozo Palou

Suplentes
Liliana Arroyo Vargas
Claudia Liliana Solano Roa
María del Pilar Betancourt Contreras
Vacante
María Claudia Cuevas Martínez

Representantes de los trabajadores

Principales
Fabián Oneiver Contreras Lemus
Jorge Adonai Espinoza Pérez
Alberto Alfredo Castillo Fandiño
María Doris González
Miguel Enrique Morantes

Suplentes
Wilson Correa Galindo
Vacante
Melva Rincón Suárez
Flor Nohelia Ortiz
Mario Alexánder Sánchez

Consejo

Directivo

La composición por género de nuestro Consejo Directivo es:

Representantes **principales:**

1 mujer

9 hombres

Representantes **suplentes:**

6 mujeres

2 hombres

Revisor fiscal:

Principal:
Álvaro Mauricio Coral Rincón,
Ernest & Young Audit SAS.

Suplente:
Bernardo Rodríguez Laverde,
Baker Tilly Colombia Ltda.

Asesor **Moral:**
Monseñor Luis Gabriel
Romero Franco

Comité Corporativo

Por otra parte, el control y gestión del desarrollo económico, social y medioambiental de nuestra Organización es supervisado por alguno de los directores de Compensar, por el Equipo Directivo o por el Comité Corporativo:

Equipo **Directivo**

Carlos Mauricio Vásquez Páez, director general

Margarita Áñez Sampedro, directora Unidad Bienestar y Desarrollo Social

Nubia Gregoria Espinosa Garzón, directora Unidad Centro de Servicios Compartidos

Óscar Mario Ruiz Cruz, director Unidad Financiamiento y Alianzas

Andrés Barragán Tobar, director Unidad Salud

Mauricio Serra Tamayo, gerente Ejecutivo EPS y Consorcio

Orlando Sánchez, gerente ejecutivo de Planeación y Control Corporativo

Marcela Munévar Salcedo, secretaria general – gerente Servicios Jurídicos

Equipo directivo

Conformación por edad y género:

40% mujeres

60% hombres

100% mayores de **50 años**

Conflicto de intereses

GRI 102-25

Los conflictos de interés se gestionan y controlan según lo establecido en el Código de Ética y Conducta. En caso de que cualquier persona se encuentre incursa 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 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 que corresponda conocer del conflicto de interés analizará la situación y separará del asunto a quien se encuentre en el conflicto y, si es del caso, designará a quien lo reemplace para que conozca del asunto en específico.
- Tratándose de una persona natural o jurídica que pretenda una relación con Compensar o con personas jurídicas de las que la Organización forme parte, deberá manifestar por escrito la existencia o no de conflictos de interés y quedar consignado en el documento que corresponda.

Asimismo, los grupos de interés pueden consultar con el Comité de Ética aquellos eventos que puedan generar dudas en relación con un posible conflicto de interés.

Funciones, conocimientos y evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno organizacional

GRI 102-26, 102-28

Las funciones de los órganos de gobierno de las cajas de compensación son establecidas por disposiciones legales, así:

- **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. Asimismo, 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, 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. Asimismo, 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.

Sobre la evaluación al desempeño a los órganos de gobierno, la Alta Dirección rinde informe de gestión trimestral al Consejo Directivo. El director presenta informe de gestión al Consejo, máximo órgano de gobierno (Asamblea General), y este informe es publicado en la página web de Compensar.

El Consejo Directivo evalúa su desempeño, pero no da cobertura a todos los temas que exige el GRI. La autoevaluación que hace al Consejo Directivo recae sobre su propio funcionamiento.

Identificación

y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales y evaluación de la eficacia de la gestión

GRI 102-29, 102-30

La identificación y gestión de asuntos económicos, ambientales y sociales, sus riesgos y oportunidades son presentados por la Alta Dirección al Consejo Directivo, quien hace el correspondiente seguimiento. De igual manera, el director general presenta a la Asamblea General los asuntos más relevantes mediante un 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 las responsabilidades establecidas en esta materia.

Dichas responsabilidades se encuentran consignadas en la Política del Sistema de Administración de Riesgos y son gestionadas por el Corporativo, quien presenta al Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento los informes de riesgo para su aprobación, análisis y determinaciones pertinentes. Conjuntamente con el proceso de Gestionar Auditorías Corporativas presenta al mismo comité los resultados de las actividades de planeación y ejecución de las auditorías internas, inclusive los informes de las auditorías externas realizadas por entes de control y organismos de certificación, de manera que se asegure que está reconocido el desempeño y se ejerce control independiente por parte de esta instancia de gobierno, con interacción periódica por medio de reuniones que se realizan con la participación de las diferentes partes que lo componen y con los escalamientos según sea necesario.

Ética y Transparencia

GRI 102-16
ODS 16

Los lineamientos, políticas y programas institucionales establecidos para fortalecer la conducta ética organizacional son aprobados por el Consejo Directivo, que fundamenta la toma de sus decisiones en los reportes del Comité de Ética, el cual está constituido por miembros de la Alta Gerencia, y se encarga de:

- 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 del Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno, en los temas relacionados, cuando se necesite.
- Como parte de las acciones desarrolladas para favorecer la divulgación de la versión actualizada del Código de Ética y Conducta, el Consejo Directivo invitó a todos los colaboradores de la entidad a consultar este documento y firmar una carta de compromiso para poner en práctica los valores corporativos, promoverlos y ser ejemplo de integridad para los demás grupos de interés, con un total de 7.848 compromisos firmados.

Los principios éticos, valores y comportamientos culturales son la base fundamental que dirige nuestro actuar y el cimiento de la estrategia y filosofía corporativa:

Principios éticos básicos

Transparencia: cuando se es veraz, auténtico, íntegro y honesto, existe transparencia y se genera credibilidad. Es así como en Compensar, la transparencia busca establecer y mantener una relación de confianza con los grupos de interés y la ciudadanía en general, con el convencimiento de que la transparencia es un antídoto contra la corrupción. Así, este principio se materializa cuando sabemos lo que tenemos qué hacer y lo hacemos bien; cuando nos comunicamos con claridad, precisión y sin ambigüedades para evitar interpretaciones; cuando rendimos cuentas proveyendo información veraz, comprensible, completa y oportuna, teniendo en cuenta su debido tratamiento de confidencial y privilegiada, conforme al ordenamiento legal.

Solidaridad: como miembros de la sociedad que aportamos a la construcción 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, de manera integral, las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la sociedad en general, a la vez que adoptamos una actitud espontánea y permanente de colaboración hacia los demás.

Productividad: buscamos la productividad sostenible, esto equivale a ofrecer productos y servicios que agreguen valor al destinatario y utilizar los recursos de manera inteligente.

Compromiso: estamos comprometidos con nuestro trabajo para contribuir al logro de los objetivos estratégicos, implementando y apoyando las decisiones establecidas, superando obstáculos y desarrollando acciones con entusiasmo, dirigidas a concretar 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 según los acuerdos definidos haciéndome **responsable** de los resultados.
- **Soluciono oportunamente** situaciones problemáticas concentrándome 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 del cliente

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.
- **Resuelvo 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 la mejora continua.

Agilidad organizacional

Oportunidad y simpleza, **nuestro desafío digital**

- **Construyo soluciones** con otras personas y equipos, **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, buscando hacerlos 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 nuevas opciones a partir de **ideas diversas** que enriquezcan e innoven nuestro quehacer.

La gestión que desarrollamos busca prevenir, detectar y responder a riesgos de conductas alejadas de los valores organizacionales y se enmarca en nuestro programa de Ética y Cumplimiento:

Programa de **Ética y Cumplimiento**

En el 2021 continuamos con el desarrollo de actividades orientadas a fortalecer la cultura de ética e integridad, resaltando la gestión de los riesgos relacionados con el incumplimiento normativo y las conductas no éticas en los diferentes procesos.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

GRI 102-17

El Comité de Ética como el principal órgano encargado del asesoramiento en asuntos éticos a nivel interno debe ser notificado inmediatamente en caso de que ocurra un hecho que cumpla con alguna de las siguientes características:

- 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.

Durante el 2021 dicho comité sesionó en dos ocasiones, revisando temas como:

- Planes de trabajo 2021.
- Presentación canales de denuncia.
- Indicadores de cubrimiento en la firma de carta de compromiso Código de Ética y Conducta.
- Potenciales conflictos de interés.
- Procedimiento de recepción y otorgamiento de regalos y atenciones.
- Informe semestral de los canales de denuncia.
- Avance debida diligencia a colaboradores – polígrafos.
- Estrategia de comunicación Programa de Ética y Cumplimiento.

Por otra parte, el mecanismo implementado al interior de la organización para solicitar asesoría jurídica se encuentra en la herramienta habilitada por el Centro de Servicios Compartidos (CSC) para radicar las solicitudes y, a través de esta, se da respuesta con enfoque jurídico.

Adicionalmente, a través de nuestro canal de recepción de denuncias recibimos reportes de externos sobre hechos que van en contravía de nuestro Código de Ética y Conducta, del Código de Buen Gobierno y la Política Anticorrupción. Este canal es atendido por un tercero especializado para garantizar confidencialidad y centralización de la información, la no retaliación frente a denuncias de buena fe y el anonimato del denunciante. Durante el 2021 recibimos 280 reportes por los diferentes medios establecidos: formulario web, 220 reportes (79%); correo electrónico, 28 reportes (10%); línea telefónica, 32 reportes (11%).

En términos generales, los reportes trataron de los siguientes asuntos:

Tipologías	No. Reportes	% del total de reportes recibidos
PQRS	169	60.36%
Fraude	71	25.36%
Otras situaciones	9	3.21%
Acoso	10	3.57%
Indebida administración y seguridad de la información	8	2.86%
Conflicto de interés	4	1.43%
Talento Humano	5	1.79%
No procedente	3	1.07%
Corrupción y/o soborno	1	0.36%
Total	**280**	**100.00%**

Estos reportes se asignan a los diferentes procesos de la Organización de acuerdo con el tema de consulta y se da la debida respuesta. Al no comprobar comportamientos de tipo ilegal, antiéticos o relacionados con la integridad de nuestra entidad, no se generaron alertas relevantes a lo largo del año.

Anticorrupción

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

La corrupción resulta ser uno de los factores que más pueden afectar la sostenibilidad a nivel mundial, pues cuando se ve disminuida la capacidad de los Estados por intereses de unos pocos, las acciones dirigidas a conseguir metas conjuntas (ODS de reducción de la pobreza, por ejemplo) tienen un menor alcance[3].

En línea con ello, desde el nacimiento de la Organización, la lucha anticorrupción ha hecho parte de nuestro compromiso ético, y la transparencia es uno de nuestros principios rectores y valores corporativos. Asimismo, los lineamientos generales de actuación para prevenir la materialización de situaciones asociadas a riesgos de fraude, corrupción y soborno en las relaciones con nuestros grupos de interés y la sociedad en general se encuentran enmarcados en nuestra Política Anticorrupción[4].

Las principales acciones realizadas en esta materia durante el 2021 fueron:

- Socializaciones sobre temas asociados a la prevención del riesgo de fraude, corrupción y soborno a nuestros distintos grupos de interés.
- Evaluación de riesgos de corrupción, soborno y fraude.
- Acciones de capacitación y sensibilización con nuestros distintos grupos de interés.

Evaluamos esta gestión mediante la participación en diversas mediciones externas y número de casos materializados, y los principales resultados fueron:

Participamos en la medición de Gestión Empresarial de Riesgos de Corrupción realizada por Transparencia por Colombia, junto a diez empresas que también hacen parte del Compromiso Empresarial Anticorrupción[5], como resultado, obtuvimos la segunda mejor calificación en la gestión de riesgos de corrupción con un 94.4%. Lo anterior quiere decir que contamos con lineamientos y prácticas internas, que contribuyen a prevenir, detectar, sancionar y evitar de manera efectiva la recurrencia de riesgos y hechos de corrupción.

Adicionalmente a través de Transparencia por Colombia, y su herramienta "Barómetro de Integridad Corporativa", medimos las percepciones, conocimientos e interpretaciones de nuestros colaboradores sobre distintos elementos que contribuyen a crear una cultura de integridad corporativa, con un total de 500 encuestas a personas de distintos procesos, obteniendo una calificación del 73.5% de ambiente de favorabilidad.

Por otra parte, al igual que en el periodo anterior, a nivel interno no se comprobaron acciones de corrupción en la Organización.

Proceso	Cantidad
Gestionar Información Contable y Financiera	112
Mercadeo y Comercial Bienestar	97
Infraestructura y Servicios Administrativos	75
Gestionar Vivienda	69
Compras y Contratación Salud	36
Gerencia de Cliente	34
Mercadeo y Comercial Financiamiento	28
Convenios y Alianzas	16
Venta Integral	14
Proyectos de Infraestructura	13
Conocimiento de Cliente	6
Total encuestas	**500**

[3] Planteamiento realizado por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC

[4] Puede consultarla en el siguiente link: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/codigos-y-politica

[5] Como: Allianz, Bavaria, Bodytech, Caracol Televisión, Compensar, Corona Industrial S.A.S, Grupo Nutresa, Grupo Sura, Kaeser Compresores de Colombia Ltda, Mercantil Colpatria y Movistar Colombia

Riesgos de corrupción

GRI 205-1

Como parte del proceso de Gestión Integral de Riesgos, Compensar ha desarrollado una metodología para la identificación, valoración cualitativa y cuantitativa de estos. Es así como realizamos la actualización de riesgos de fraude, corrupción y soborno en cinco matrices de riesgo operativo para activos fijos, mantenimiento, seguros, novedades y beneficios y experiencia de cliente. El detalle y resultados del ejercicio de evaluación de riesgos de corrupción o fraude se presenta a continuación:

	2021	2020
Número **de procesos evaluados**	53	55
Porcentaje	100%	100%
Riesgos identificados	102	105

Los principales riesgos se relacionan con:

- Ejecutar actividades no autorizadas
- Suplantación de personas o empresas
- Hurto, robo o atraco
- Favorecer a los proveedores o terceros

- Falsificación de documentos
- Malversación de activos
- Corrupción o soborno
- Extorsión o estafas
- Generación de reportes financieros fraudulentos

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

Socializamos nuestro Programa de Ética y Cumplimiento a todos los colaboradores, transmitiendo la importancia en el cumplimiento de los lineamientos corporativos con enfoque preventivo de actos de corrupción. Como parte de esto, dimos a conocer el Código de Ética y Conducta y la Política Anticorrupción, documentación clara visible y con acceso público para todos nuestros grupos de interés[6]. De la misma manera fueron socializados en los espacios de inducción para los nuevos colaboradores y los invitamos a la firma del compromiso ético como parte vital de su integración al equipo Compensar.

En esta misma vía incluimos temas relacionados con aspectos de la ética e integridad en algunos grupos primarios desarrollados por los procesos. Adicionalmente, llevamos a cabo capacitaciones en temas de ética e integridad, transparencia y valores corporativos a través del "Reto Lector", impactando a 1.519 colaboradores.

Por otra parte, por medio de los diferentes comités de gobierno hemos capacitado al 100% de los miembros del Consejo Directivo en temáticas asociadas a fraude, corrupción y soborno.

[6] Debido a que la documentación relacionada es de acceso público, a través de nuestra página web no contamos con cifras específicas sobre el número de personas con conocimiento de estos.

Gestión

Integral de Riesgos

102-15

A través de la gestión integral de riesgos identificamos, analizamos, evaluamos, tratamos y controlamos los riesgos que puedan impactar el alcance de los objetivos organizacionales, a partir de iniciativas que comprometan a todos nuestros colaboradores en la identificación y tratamiento de los distintos riesgos, por tratarse de un tema transversal y de gran relevancia para la continuidad de los negocios.

Esta labor es liderada por el proceso de Riesgo Corporativo y Cumplimiento y forma parte de nuestro sistema de gestión; para tal fin, definimos e implementamos políticas, procedimientos y metodologías para 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, en su versión 2018.

Para el año 2021 gestionamos las siguientes tipologías de riesgo, las cuales se aplican de acuerdo con el alcance y requerimientos normativos de cada unidad o proceso:

Las principales actividades relacionadas con los tipos de riesgo gestionados y los resultados del 2021 se detallan a continuación[7]:

Riesgo estratégico:

- Análisis de contexto externo e interno.
- Actualización de los riesgos estratégicos y valoración de estos.

[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.

Riesgos Estratégicos Compensar

- **R01** Afectación de la reputación y marca Compensar.
- **R02** Faltas a la cultura, principios, propósitos y valores organizacionales, la ética y la conducta.
- **R03** Cambios o disposiciones normativas que afecten el objeto social de Compensar.
- **R04** Cambios del entorno ambiental, social y económico que afecten los sectores de Caja y Salud.
- **R05** Afectación de las condiciones financieras de la Caja de Compensación.
- **R06** Afectación de las condiciones financieras de la EPS e IPS.
- **R07** Condiciones en el mercado que afectan la posición como actor relevante en el ámbito de la protección social.
- **R08** Falta de gobernabilidad o alineación con el conglomerado y terceros que hacen parte de la plataforma integral de servicios.
- **R09** Alianzas, convenios, fusiones o adquisiciones que afecten el planteamiento estratégico.
- **R10** Adopción tecnológica por fuera de tiempo y calidad de acuerdo con las necesidades de los usuarios o del planteamiento estratégico.
- **R11** Afectación en la prestación de servicios asociada a delitos informáticos e interrupción de servicios tecnológicos estratégicos.

Riesgo de cumplimiento

- Fortalecimiento del programa de Ética y Cumplimiento[8].
- En conjunto con el proceso Gestionar Servicios Jurídicos, se llevó a cabo la actualización de 20 matrices legales y realización de un autodiagnóstico de cumplimiento con sus respectivas acciones, por parte de los responsables en cada uno de los procesos de Caja y Salud.

Riesgo operativo

Actualización de 67 matrices de riesgo, identificando y gestionando 1.140 riesgos valorados así:

Panorama de Riesgos 2021

Crítico	10
Alto	238
Moderado	765
Tolerable	127

[8] Puede conocer más detalles en este mismo capítulo, sección Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia.

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

- Fortalecimiento de los controles establecidos para el conocimiento de clientes, proveedores, terceros y colaboradores.
- Realización de 2.013.847 consultas a listas restrictivas y procedimentales de las cuales 16.654 (0.83%) generaron algún tipo de alerta.
- Levantamiento del panorama de riesgos de LAFT-ADM[9] con el análisis a 17 procesos de la Organización.
- Presentación de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), organismo de inteligencia económica y financiera que centraliza, sistematiza y analiza la información suministrada por las entidades reportantes y fuentes abiertas, para prevenir y detectar posibles operaciones de lavado de activos, sus delitos fuente y la financiación del terrorismo.

Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS)

Salud: Afiliados: **5 ROS**

Financiamiento: Crédito social: **1 ROS**

Reportes Objetivos Salud (Clientes - Proveedores)

Se reportaron **148 transacciones** iguales o superiores a **$5.000.000** de Plan Complementario y procedimientos.

Se reportó **ausencia de transacciones** de proveedores en los 12 meses del año.

[9] LAFT-ADM se refiere a Lavado de Activos (LA), Financiación del Terrorismo (FT) y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ADM).

Riesgo de crédito en inversiones

- La exposición por nivel de concentración en el Portafolio de Inversiones se monitorea bajo las siguientes categorías: por emisor o fondo, por calificación de riesgo, por emisión de deuda, por grupo económico, por sector y por tipo de inversión; lo anterior para un portafolio que en promedio estuvo en $1.501 millones mensuales.

- En calificación de riesgo, el portafolio estuvo concentrado un 77% en AAA, 15% en AA y 5% en Gobierno.
- En emisiones de instrumentos de deuda adquiridos, no se excedió el límite permitido por política del 10%.
- Por grupo económico la máxima concentración estuvo en el 23.4%, de un máximo permitido del 30%.
- El sector financiero tuvo, en promedio el 83% de las inversiones del portafolio, seguido del sector real y servicios con el 8.6%, y el sector Gobierno aumentó al 5%.
- Disminuyó el porcentaje correspondiente a inversiones no tradicionales al 4.4% como máximo, representado en subyacentes inmobiliarios, crediticios y notas estructuradas, de un máximo definido por política del 10% del valor del portafolio.

Riesgo de mercado

- El VaR del portafolio de inversiones tuvo un máximo de 3.4% y un promedio de 3.2% durante el periodo. El factor de riesgo IPC llegó a contribuir con el 6.2% de la posición y los alternativos con el 9.2% de su posición.
- Se dio amplio cubrimiento a los requerimientos de liquidez netos mensuales presentados, dando cumplimiento al límite mínimo de cobertura del 100% definido por la política interna.

Riesgo reputacional

Se construyó el modelo de medición para la Unidad Salud[10] y el Subsistema de Riesgo Reputacional para Compensar EPS, el cual fue aprobado por la Dirección de la Unidad Salud y el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento, así:

- Se definió qué tipo de eventos tienen posibles efectos sobre la reputación de Compensar.
- Se construyó un inventario de eventos y se realizó análisis del comportamiento anual y comparabilidad frente a otras EPS.
- Se diseñaron mecanismos de medición y límites de tolerancia para la evaluación del riesgo reputacional.
- Se definieron medidas de control que permiten monitorear los eventos de carácter reputacional.
- Como resultado de un promedio ponderado de los cuatro tipos de eventos definidos y según una escala de criticidad, el nivel de riesgo reputacional de Compensar EPS es “Moderado”.

[10] Siguiendo los parámetros establecidos en la circular externa 0000004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Riesgo HACCP

El Centro de Procesamiento de Alimentos recibió visita por parte del INVIMA con el fin de verificar la eficacia y pertinencia del sistema HACCP, con resultados favorables y manteniendo el certificado vigente, esto continúa 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:

En materia de gestión de Seguridad de la Información, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Gestión de 1.738 eventos de Seguridad de la Información, relacionados con spam, fuga de información, virus, error humano, explotación de vulnerabilidades y phishing y 146 incidentes de Seguridad de la Información.
- Análisis de 92.458 correos de cuarentena.
- Ejecución de 905 escaneos de vulnerabilidades programados para aplicaciones web y atención de 643 solicitudes de escaneos de vulnerabilidades entre aplicaciones web e infraestructura.
- Revisión de 470 cambios para pasos a producción de las diferentes aplicaciones.
- Atención y gestión de 2.832 requerimientos a través de la herramienta de gestión definida por Compensar.
- Monitoreo a 819 máquinas con software no autorizado.
- Ejecución de cinco pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan).
- Entrega de lineamientos de Seguridad de la Información a 47 proyectos liderados por Compensar Caja y EPS.
- Atención y respuesta a 15 requerimientos a entes de control (Supersubsidio, Superfinanciera, Superintendencia de Industria y Comercio) relacionados con seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos.

Gestión integral del riesgo

Adelantamos iniciativas encaminadas a la generación de la cultura en gestión de riesgos, cumplimiento y seguridad de la información. Esta cultura se fundamenta en los valores, las creencias, las actitudes y el conocimiento que sobre estos aspectos se tiene por parte de todos los colaboradores. Como medio para alcanzar dicho objetivo reforzamos la oferta amplia de formación, la cual consistió en:

CURSO	No. COLABORADORES
Introducción a la Gestión de Riesgos	5.967
Sistema de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	4.466
Protección de Datos Personales	6.687
Seguridad de la Información	6.209

Por otra parte, sensibilizamos a diferentes grupos de interés sobre la importancia en la gestión de riesgos, la cultura de ética e integridad y los principios y valores organizacionales. También, participamos en los Conversatorios Empresariales Colabora, espacios virtuales, dirigidos principalmente a empresas, proveedores y aliados, diseñados para intercambiar ideas, conversar, compartir experiencias, aprendizajes y el conocimiento que a lo largo de los años hemos venido adquiriendo en Compensar. El proceso de Riesgo Corporativo y Cumplimiento participó en las siguientes ponencias:

- El valor estratégico de las prácticas de control en las organizaciones, con una participación de 231 asistentes en vivo.
- Ética y Cumplimiento, la base de un buen relacionamiento, con 171 asistentes en vivo.

Sistema de Control Interno

GRI 102-15
ODS 16

La gestión adelantada por Auditoría Interna contribuye a una adecuada administración y protección de los recursos, a la confiabilidad en la información y al desarrollo de las actividades, operaciones, servicios y actuaciones a partir de las cuales se genera valor, con eficiencia, eficacia, efectividad y calidad, conforme a la ética, a la moral, a la ley, a la normatividad aplicable, a las disposiciones y reglamentos.

De igual manera, las auditorías internas que se planifican y ejecutan dentro del Sistema de Gestión y Control Interno son esenciales para identificar de manera independiente, sistemática y documentada los aspectos por mejorar, las desviaciones y las mejores prácticas adoptadas e implementadas por Compensar en cualquier ámbito y nivel. En este sentido, permiten reconocer retos, desafíos, oportunidades, así como analizar el contexto e implementar acciones para habilitar capacidades que aseguren el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y aumentar la capacidad de los procesos buscando ser competitivos y propositivos en el camino de aportar al bienestar integral de las comunidades, en los ámbitos regional y nacional.

La gestión y los resultados de la auditoría interna brindan información sustantiva, validada y demostrable sobre el desempeño de Compensar a organismos externos de vigilancia y control y demás instituciones con interés de evaluar conformidad y dar reconocimiento.

En la vigencia 2021, se destacan los siguientes resultados:

El Plan Anual de Auditoría Corporativa, basado en riesgos, permitió determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, incluyendo una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI), en las áreas y procesos de la Caja que resulten relevantes para el logro de los objetivos estratégicos. El plan abarca, entre otros aspectos, los recursos de información, administrativos, financieros y tecnológicos.

Las auditorías internas desarrolladas muestran que:

- La transformación organizacional en Compensar ha logrado movilizar individual y colectivamente a los colaboradores para reconocer y remover barreras, para buscar sencillez y simplicidad en las operaciones, oportunidad en las respuestas, recursividad para la planificación e implementación de estrategias y tareas.
- Las decisiones y acciones tomadas por la alta dirección, las unidades, ciclos de servicio y procesos, para gestionar los riesgos y oportunidades del contexto en 2021, son oportunas y eficaces como lo confirman los resultados de los respectivos cuadros de mando integral e indicadores operacionales con cierre a diciembre.
- Las actividades de gestión de riesgo tanto en el ámbito estratégico como operativo abordan temáticas esenciales como sostenibilidad y eficiencia, que se monitorean regularmente para atender los temas extraordinarios con prontitud, escalando a las instancias pertinentes.
- Se cuenta con los medios, herramientas y soportes tecnológicos, financieros y humanos para habilitar la continuidad de las operaciones en los negocios.
- Se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de procedimientos y políticas internas, controles generales de tecnología y operatividad de los controles de los procesos en las áreas auditadas, lo que se convierte en la base para la implementación de acciones tendientes a mejorar la madurez del sistema de control interno de la Organización.

Adicionalmente los resultados del seguimiento a los planes de acción evaluados por estado de implementación y criticidad fueron:

Auditorías de control interno:

Estado
Seguimientos 2021
240 hallazgos

54% Implementado

37% **Parcialmente** implementado

5% **No** implementado

4% **No** aplica

El 5% de planes que no presentaron avances son objetivos de seguimiento con la Alta Gerencia, donde son priorizados los de mayor criticidad:

Criticidad por estado
seguimientos 2021

Auditorías de sistemas de gestión:

Estado
Seguimientos 2021
30 hallazgos

87% Implementado

7% **Parcialmente** implementado

6% **No** implementado

Para el 6% de los planes de acción que no presentaron ningún avance, se realizará el seguimiento prioritario según su criticidad:

Criticidad por estado **seguimientos 2021**

4. Nuestra Gente

GRI 103-1, 103-2 y 103-3
ODS: 8

Un año, mil lecciones para todos

"Encontramos nuevas formas de trabajar, estudiar, compartir, viajar y vivir, desarrollando **modelos híbridos que integran lo mejor del mundo virtual y el presencial**" Alexandra Castellanos - Gerente de Talento Humano

El reto más grande de la historia reciente de la humanidad, la pandemia del COVID-19, nos "obligó", en el mejor de los sentidos, a vivir una experiencia colectiva de adaptación al cambio, que entre otras cosas implicó renunciar al mundo conocido y tomar decisiones en medio de un entorno cambiante, confirmando una vez más que las personas hacen la diferencia, pues son ellas justamente el motor que impulsa un mejor futuro.

Conscientes de ello, en Compensar seguimos ratificando nuestro compromiso por el desarrollo integral del talento humano, propendiendo por colaboradores sanos, productivos y felices, dispuestos no solo a brindarle la mejor experiencia a nuestros usuarios, sino a contribuir, a través de su quehacer diario, a la transformación de la sociedad.

Es así como para el 2021 nos planteamos los siguientes objetivos estratégicos en materia de gestión del talento humano:

- Potencializar el Liderazgo C, propendiendo por la formación de líderes que transformen, evolucionen, empoderen a sus equipos y entiendan su quehacer de forma integral, apuntando siempre al logro de los objetivos organizacionales.

- Apalancar una cultura de transformación por medio de colaboradores que hacen del cliente el centro de sus acciones, que asumen las consecuencias de sus actos, enfrentan los retos con agilidad e innovación y demuestran en sus actuaciones que por sus venas corre el ADN Compensar.

- Generar valor a la estrategia mediante procesos simples y efectivos, que aportan al cumplimiento de las metas organizacionales.

- Nuestro enfoque de gestión responde a una mirada de mejora continua, dinámica y cercana, que permite analizar las demandas del entorno, las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias, y los objetivos corporativos, para de acuerdo con ello, establecer las estrategias o programas de acciones.

Dentro de este contexto, establecemos políticas y diseñamos iniciativas para favorecer condiciones laborales que promueven la calidad de vida, la igualdad de oportunidades, así como un entorno equitativo, justo e incluyente, y, en la misma línea, fomentamos un ejercicio profesional compatible con el desarrollo personal de nuestra gente. En línea con lo anterior, a lo largo del 2021 pusimos en marcha diferentes estrategias, entre las que se destacan:

- Dentro de las acciones enfocadas al desarrollo integral de los colaboradores, adelantamos la valoración de desempeño en la plataforma Acsendo con una cobertura de 90.1%, asimismo, habilitamos el módulo de Plan Integral e Individual de Desarrollo (PIID) con el que capacitamos a 390 líderes y desarrollamos 40 sesiones (individuales y grupales) con colaboradores. También, priorizamos a la población con calificación de bajo desempeño y avanzamos en la construcción de PIID, llegando a un margen del 87%. Sumado a ello, actualizamos y divulgamos la guía de conexiones, promoviendo espacios de conversación basados en la confianza entre líderes y colaboradores y lanzamos el segundo ciclo de formación enfocado en liderazgo transformador, a través de nuestra Escuela de Liderazgo.

- En el marco de nuestro Plan de Cercanía, trabajamos en el fortalecimiento de la capacidad de adaptación, autocuidado y equilibrio personal, laboral y familiar de los colaboradores, con foco en cuatro grandes dimensiones: emocional, financiera, física, familiar y social[11], con el fin de empoderarlos y ayudarlos a enfrentar los desafíos actuales.

- En materia de teletrabajo, continuamos con la activación de nuevos colaboradores en el modelo híbrido, además, apoyamos las iniciativas de retorno a las sedes administrativas, habilitando los recursos y los canales necesarios para asegurar la continuidad de sus labores, finalmente, logramos superar la meta de 2.000 colaboradores oficializados en el modelo de teletrabajo.

- Con el fin de generar capacidades que aporten al desarrollo de la organización, desde la perspectiva de la agilidad y la

[11] Los principales resultados con respecto a esta gestión se exponen en la sección de Bienestar en este mismo capítulo.

innovación, adelantamos la medición de nivel de madurez en estos dos aspectos, alcanzando un resultado de 2.64/3.0 versus la primera medición, donde obtuvimos 1.98/3.0. Sumado a ello, trabajamos en la estructuración y lanzamiento de la Red de Agilidad e Innovación (Red IN), e incorporamos estos dos atributos en el modelo 70-20-10, desarrollamos el piloto del diplomado de bienestar integral para colaboradores y promovimos las capacidades de agilidad e innovación dentro de los programas formativos de nuestra Universidad Corporativa.

- Habilitamos las capacidades necesarias para ofertar el acompañamiento en la implementación de diversos modelos en empresas dentro y fuera del conglomerado, asesorando a más de 30 empresas privadas y públicas en la implementación de sus proyectos de teletrabajo, además, a otras 40 en modelos de formación, capacitación y entornos virtuales de aprendizaje.

De otro lado, en aras de continuar ampliando el impacto de nuestra gestión, para el 2022 nos planteamos los siguientes retos:

- Desarrollar modelos de retención de cargos críticos que permitan fidelizar a nuestro talento humano según sus preferencias, asimismo, evolucionar en la experiencia de los colaboradores para que todos sus momentos con la organización (antes, durante y después de su vinculación) sean excepcionales, como ejemplo de una entidad centrada en el cliente.

- Fortalecer las relaciones con nuestros colaboradores, garantizando en todo momento de contacto, cercanía, trato humanizado y compasivo, asegurando la solución de sus necesidades y creando más que clientes, fans de Compensar.

- Expandir el horizonte de la transformación digital y la revolución 4.0 hacia todos los rincones de la entidad, contribuyendo a afianzar la cultura de la agilidad y la innovación.

- Contribuir a la práctica de un liderazgo basado en la confianza, que nos permita conocer cada vez más a nuestros colaboradores, además de propiciar un ambiente en el cual sea posible arriesgarse a innovar, sin temor a equivocarse y aprendiendo de los errores, en medio de una construcción colectiva que rete a los líderes a hacerse a un lado, cuando sus equipos deban exponerse.

- Afianzar una cultura de diversidad e inclusión, donde todos los colectivos tengan igualdad de oportunidades.

Finalmente, los resultados de la gestión desarrollada en materia de talento humano se evidencian a través de los indicadores de rotación, reputación, cubrimiento interno de vacantes, encargos, ambiente laboral, atracción de talento, reconocimientos y auditorías al Modelo EFR y los resultados más significativos del año de reporte se exponen en el presente capítulo.

Así es

nuestra gente

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

En Compensar, seguimos trabajando por generar oportunidades de empleo claras, con criterios de selección libres de sesgos, por lo que continuamos avanzando en la definición de políticas de igualdad de oportunidades y condiciones salariales para todos sin hacer diferenciación entre hombres y mujeres. En razón a ello no se evidenciaron casos de discriminación a lo largo del año 2021.

En promedio, **nuestra planta de personal** estuvo conformada mensualmente por:

2021
9.005 personas

2020
9.636 personas

variación **-6.5%**

Este dato corresponde al promedio anual, sin embargo, en algunos meses superamos esta cifra alcanzando **10.111 trabajadores.**

Cerramos el año con:

2021
8.528 colaboradores

2020
7.529 colaboradores

crecimiento **13.27%**

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.

Género:

Femenino: **6.298**
73.9%

Masculino: **2.230**
26.1%

Indefinido: 6.508 — 76.3%

Fijo: 717 — 8.4%

Obra o labor: 124 — 1.5%

Aprendizaje: 339 — 4.0%

840 **Por empresa de servicio temporales** (trabajadores externos) — 9.8%

Con respecto al periodo anterior hubo un incremento del 9.3% en la proporción de colaboradores vinculados a través de empresas de servicios temporales (2020: 0.5%), además, por contrato de aprendizaje la variación fue del 2.1% (2020: 1.9%) y por contrato laboral a término fijo de 1.1% (2020: 7.3%). Por otra parte, se presentó una disminución del 12.1% en la proporción de colaboradores con contrato laboral a término indefinido (2020: 88.4%) y con contrato por obra o labor del 0.3% (2020: 1.8%).

Distribución geográfica:

Nuestros colaboradores se encuentran distribuidos a lo largo del territorio nacional, con una mayor concentración en Bogotá (90.92%), seguido por Girardot (5.05%).

Municipios o ciudades	Empleados Compensar	Por empresa de servicios temporales (trabajadores externos)	Total	
Barranquilla	25	1	26	0.30%
Bogotá	7.096	658	7.754	90.92%
Cajicá	80		80	0.94%
Chía	127	6	133	1.56%
Duitama	2		2	0.02%
Facatativá	65	3	68	0.80%
Girardot	261	170	431	5.05%
La Mesa	1		1	0.01%
Mosquera	1		1	0.01%
Popayán	24	2	26	0.30%
Soacha	2		2	0.02%
Sogamoso	2		2	0.02%
Tunja	2		2	0.02%

En el 2021, continuamos con la contratación de una parte de nuestro personal bajo la modalidad de término fijo o por obra o labor, esto para las funciones asociadas a los convenios vigentes de servicios de educación en jardines infantiles y alimentación en comedores escolares. Por ello, durante los meses de noviembre y diciembre se presenta una reducción del personal del 25.13%.

Tipo de **contrato**

Fijo: 625
Mujeres: 554
Hombres: 71

Obra o labor: 1.760
Mujeres: 1.594
Hombres: 166

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1

En Compensar no hacemos discriminación por tipo de cargo, edad o género. La minoría de género está conformada por hombres, como se aprecia a continuación:

Mujeres: **6.298** 74%

Hombres: **2.230** 26%

Menores de 30:	Entre 30 y 50:	Mayores de 50:
2.366	5.277	885
27.24%	61.88%	10.38%

Nivel **del cargo:**

Directivo
5 personas
mujeres **40%**
hombres **60%**

Ejecutivo y gerencial
83 personas
mujeres **52%**
hombres **48%**

Capa **media**
490 personas
mujeres **69%**
hombres **31%**

Profesional
3.091 personas
mujeres **70%**
hombres **30%**

Soporte
4.520 personas
mujeres **78%**
hombres **22%**

Aprendizaje
339 personas
mujeres **70%**
hombres **30%**

Nuevas contrataciones y rotación

GRI 401-1

A lo largo del 2021 tuvimos una reactivación importante en la contratación de colaboradores, llegando a 4.630 contratos nuevos, casi 200% más que en el 2020 y un 40% por arriba con relación al 2019. Este incremento implicó habilitar todos los medios de reclutamiento disponibles y potencializar nuestra plataforma de empleos para lograr atraer el talento que la organización demandó:

	2021	2020
Reintegro de personal	4.952	4.578
Nuevas contrataciones totales	4.630	1.559
Contrataciones totales	9.582	6.137
Índice de nuevas contrataciones	54.3%	20.7%

Género:

mujeres **3.592**

hombres **1.038**

Edad:

Menores **de 30:** **2.523**

Entre **30 y 50:** **2.078**

Mayores de 50: **29**

Tipo de **contratación:**

1.997 Empleados **Compensar**

2.633 Por empresas de **servicios temporales** (trabajadores externos)

Distribución **geográfica:**

Barranquilla: **9**
Bogotá: **4.315**
Cajicá: **15**
Chía: **39**
Facatativá: **17**
Girardot: **221**
Popayán: **14**

Reintegros (Convenios):
4.952

Tipos de **contratación:**

4.929
Empleados **Compensar**

23
Por empresas de **servicios temporales** (trabajadores externos)

Género:

mujeres
4.352

hombres
600

Edad:

Menores **de 30:**
1.340

Entre **30 y 50:**
3.379

Mayores de 50:
223

Distribución **geográfica:**

Bogotá: **4.926**
Cajicá: **2**
Girardot: **24**

Índice de **rotación anual**

2021	13%
2020	8.41%
2019	13.17%

Retiros:
985

Este resultado se produjo como consecuencia de los **985 retiros** que tuvimos durante el año, los cuales correspondieron a:

Voluntarios (renuncias): **815**

Involuntarios: (pensión de vejez, pensión por invalidez, mutuo acuerdo, decisiones unilaterales) **170**

Los cargos que presentaron **mayor número de renuncias** fueron auxiliar de enfermería laboratorio, médico general, auxiliar de servicio al cliente salud y bacteriólogo.

Género:

mujeres **282**

hombres **703**

Edad:

Menores **de 30:**	Entre **30 y 50:**	**Mayores** de 50:
316	**599**	**70**

Distribución **geográfica:**

Barranquilla: **5**
Bogotá: **885**
Cajicá: **7**
Chía: **20**
Facatativá: **11**
Girardot: **37**
Popayán: **12**
Puerto López: **8**

Contrataciones

locales y compensaciones mínimas

GRI 202-1, 202-2

En nuestra organización aseguramos condiciones salariales competitivas en el mercado laboral, sin distinción por género o edad, siguiendo un procedimiento con etapas definidas para la determinación de la remuneración de los diferentes cargos que conforman nuestra plantilla de colaboradores[12].

Dentro de este contexto, el salario mínimo en Compensar es igual al SMMLV de Colombia fijado para el 2021 en $908.526 y un subsidio de transporte de $106.454. Sin embargo, también contamos con 153 personas, que en su calidad de aprendices SENA en etapa lectiva, de acuerdo con la normatividad colombiana, deben obtener una remuneración salarial correspondiente a la mitad del SMMLV.

La distribución por género y región de los **627 colaboradores** que a 31 de diciembre tenían una remuneración salarial mínima es:

627
Colaboradores con remuneración **correspondiente al salario mínimo**

Género:

mujeres **435**

hombres **192**

Indefinido: **151**

Fijo: **4**

Obra o labor: **53**

Aprendizaje: **273**

146 **Por empresa de servicio temporales** (trabajadores externos):

Distribución **geográfica:**

Bogotá: **342**
Girardot: **285**

Adicionalmente, como parte del desarrollo de nuestros proyectos sociales, generamos también los siguientes **empleos directos a nivel local:**

Empleos en zonas rurales (Caparrapí, La Palma, La Peña, Yacopí, La Vega): **30**

Madres comunitarias: 18

Proveedores locales: 18 (4 productores agrícolas que hacen parte de la estrategia compras inclusivas de Compensar y 14 proveedores locales para el desarrollo del Programa Centro Vida)

[12] Para conocer más detalles de este procedimiento puede consultar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 página 102, disponible aquí: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/Documents/informe-GRI-2020-opt.pdf

Bienestar

GRI 401-2

En coherencia con la misión que nos inspira, en Compensar favorecemos de manera permanente el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias, mediante una amplia oferta de beneficios alineados con sus necesidades; propendiendo por un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar y gestionando dichos aspectos a través del modelo de la Fundación Másfamilia, que nos certifica como una Empresa Familiarmente Responsable.

Esta gestión, además de aportar activamente al desarrollo de los colaboradores y sus familias, impacta a nuestra cadena de valor y, por supuesto, contribuye a los objetivos estratégicos de la organización.

Durante el 2021, y en cumplimiento de los requerimientos de la actualización de la norma EFR 1000-1, en su quinta versión, intervinimos el modelo, dejando la línea de acción de liderazgo y estilos de dirección como un elemento transversal, por lo que cerramos el año con un total de 42 medidas de conciliación, distribuidas en cinco líneas de acción:

Línea **de acción**

Línea de acción	Medidas de conciliación
Calidad en el empleo	18
Flexibilidad espacial y temporal	4
Desarrollo personal y profesional	10
Apoyo a la familia	8
Igualdad de oportunidades	2

Calidad en el empleo

Procuramos brindar un empleo de calidad, lo que contribuye a que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de trabajar en una empresa que les ofrece estabilidad y seguridad.

Medidas:

- Contrato a término indefinido, de acuerdo con las especificaciones de la labor
- Subsidio al Plan Complementario de Salud
- Bonificación por antigüedad: *Aplica para colaboradores directos vinculados con contrato a término indefinido antes del 1 de enero de 2005*
- Auxilio de transporte
- Auxilio de alimentación
- Prima extralegal
- Prima de vacaciones
- Programa de Remuneración Flexible Integral
- Acuerdos corporativos
- Seguro de vida
- Programa Más Bienestar, para el retiro laboral
- Licencias no remuneradas
- Programa de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial
- Auxilio educativo
- Préstamo educativo

- Parqueadero sin costo en la sede Av. 68
- Aporte adicional en el Fondo Mutuo de Inversión
- Comedores para colaboradores en las sedes

Flexibilidad temporal y espacial

Generamos alternativas de trabajo eficiente que faciliten la flexibilidad temporal y espacial de nuestros colaboradores, lo que les permite equilibrar de una mejor manera su rol laboral y familiar.

Medidas:

- Trabajo autónomo y suplementario
- Trabajo móvil
- Horario efectivo
- Permisos remunerados

Desarrollo personal y profesional

Ofrecemos a nuestros colaboradores y sus familias oportunidades de desarrollo personal y profesional para que puedan asumir nuevos retos de manera integral.

Medidas:

- Plan acogida, que contempla inducción y entrenamiento
- Escuelas de formación
- Formación técnica especializada
- Educación Virtual
- Acceso a la plataforma Get Abstract
- Súper Goma, con acceso a servicios deportivos y recreativos
- Planes de desarrollo por procesos
- Reconocimiento por cumpleaños
- Convocatorias internas
- Programa en Familia

Apoyo a la familia

Apoyamos a nuestros colaboradores y sus familias brindando soporte y acompañamiento en diferentes situaciones de la cotidianidad.

Medidas:

- Días especiales
- Plataforma Bienestar a la Carta
- Actividades lúdicas
- Actividades para la prevención de estrés
- Chocolate para tu corazón
- Programa Creciendo Juntos
- Economía Familiar
- Programa de mejoramiento habitacional “A la Obra”

Igualdad de oportunidades

Velamos porque nuestros colaboradores tengan igualdad de oportunidades y acceso a los diferentes programas que ofrece la organización.

Medidas:

- Equidad en el respeto y la diversidad
- Diversidad motora y cognitiva

Durante este ciclo identificamos grandes oportunidades de interacción virtual, que nos permitieron optimizar los procesos para ampliar el alcance de nuestra gestión a más personas, lo que incluyó a las familias de los colaboradores y a nuestra cadena de valor, con el propósito de alinear las mejores prácticas en la gestión del talento humano.

Es así como a lo largo del año, acompañamos trabajadores y familias por medio de ocho focos de trabajo en los que logramos más de 12.700 participaciones, destacándose, entre otras, diversas estrategias de aprendizaje, programas de mejoramiento habitacional e iniciativas que acompañan diferentes momentos clave de sus vidas, como la llegada de un nuevo integrante a la familia y/o la preparación para el retiro laboral, buscando de esta manera favorecer el relacionamiento, la comunicación y los vínculos al interior de los hogares.

Adicionalmente, en respuesta a las nuevas dinámicas familiares producto de la pandemia, como el afrontamiento de pérdidas y el trabajo en casa, fortalecimos el cuidado emocional de nuestros colaboradores y sus círculos cercanos, por medio de cinco focos, con acciones como: tiempos de duelo, terapia clínica, manejo del riesgo psicosocial y herramientas de cuidado emocional para líderes, dando respuesta a los retos del contexto y logrando alrededor de 11.621 participaciones.
Por otro lado, fortalecimos los canales de comunicación y cercanía entre líderes y equipos, promoviendo espacios (presenciales y virtuales) que contaron con la participación de 3.194 colaboradores, quienes recibieron información sobre los programas, convenios y beneficios especiales que les ayudan a elevar su calidad de vida.

Finalmente, continuamos adaptándonos a las nuevas realidades, ajustando nuestros programas y beneficios a un modelo de atención híbrido, para así facilitar el acceso tanto a quienes desarrollan sus labores en sede, como a quienes lo hacen en modalidad de teletrabajo.

Principales conclusiones de la revisión por la dirección a nuestro modelo de conciliación EFR:

- Las medidas que presentaron mayor aumento en su participación fueron aquellas orientadas a la familia, cuidado emocional y desarrollo de nuevas competencias del entorno laboral como el Programa en Familia, A la Obra, Chocolate para tu Corazón y también la formación técnica. De igual manera, evidenciamos una disminución en medidas como Auxilio Educativo, Préstamo Educativo y Súper Goma Virtual, pues la contingencia ocasionada por la pandemia llevó a varios de nuestros colaboradores al aplazamiento de algunos proyectos. Por lo demás, identificamos la necesidad de explorar medidas referentes al uso del tiempo y desconexión laboral, así como la de avanzar en el análisis integral de eficacia de la oferta de conciliación.

- Alcanzamos satisfactoriamente el objetivo de teletrabajo, cumpliendo la meta de brindar la estructura requerida para consolidarlo como un modelo sostenible, sirviendo de base para el planteamiento del nuevo objetivo EFR vigencia 2022-2024: el mejoramiento de la calidad de vida en las nuevas formas de trabajo, lo que trae consigo el reto de entender, gestionar y facilitar la conciliación para nuevos esquemas laborales. Sumado a lo anterior, aprobamos el objetivo EFR de diversidad e inclusión para este mismo periodo, el cual busca promover una cultura donde todos los colectivos tengan igualdad de oportunidades. Adicionalmente, dimos continuidad al objetivo de liderazgo, orientado a promover habilidades que permitan gestionar proactivamente el equilibrio entre la vida personal y familiar.

- La comunicación interna sigue consolidándose como un elemento transversal del modelo en la medida que contribuye a alinear la estrategia organizacional y la cultura de cuidado y equilibrio, mostrando una mayor apropiación en los colaboradores.

- Dentro de los mayores desafíos se encuentran las nuevas formas de trabajo, la transformación digital que demanda el desarrollo de competencias técnicas y adaptativas orientadas a mejorar el proceso laboral, la automatización de tareas que requieran gran demanda operativa y los modelos de contratación que ayuden a repensar el alcance, significado y relevancia de las medidas EFR, con el fin de seguir construyendo una marca atractiva para vincular y retener el talento.

- Seguiremos trabajando por consolidar el modelo de extensión de la cultura EFR a través de la cadena de valor, siendo coherentes con nuestra filosofía de impacto social, al promover las buenas prácticas en la gestión del talento humano entre los proveedores y principales clientes empresariales.

Parentalidad

GRI 401-3

Como parte de nuestra apuesta por el bienestar integral, nos aseguramos de que aquellos colaboradores que vieron crecer su familia con la llegada de un nuevo miembro puedan reintegrarse a sus labores, brindándoles las condiciones necesarias para seguir desarrollando su vida laboral en equilibrio con su papel de padres y madres.

	2021	2020	2019
Maternidad	235	277	260
Paternidad	0	49	70
Total	235	326	330

Tasa de **regreso**

2021	**Empleados que regresan** después de terminar el permiso	**Empleados que se acogieron** al permiso	Tasa de **regreso**
Maternidad	165	235	70.21%
Paternidad	0	0	0
Total	**165**	**235**	**70.21%**
2020			
Maternidad	195	277	70.40%
Paternidad	46	49	93.88%
Total	**241**	**326**	**73.93%**

Tasa de **retención**

2021

	Empleados retenidos después de 12 meses tras el permiso parental (2021)	**Empleados que regresaron** después del permiso parental (2020)	Tasa de **retención**
Maternidad	123	195	63.08%
Paternidad	36	46	78.26%
Total	**159**	**241**	**65.98%**

Tasa de **retención**

2020

	Empleados retenidos después de 12 meses tras el permiso parental (2020)	**Empleados que regresaron** después del permiso parental (2019)	Tasa de **retención**
Maternidad	88	168	52.38%
Paternidad	53	66	80.30%
Total	**141**	**234**	**60.26%**

Formación y enseñanza

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

La formación permanente del equipo de trabajo ha sido siempre un importante factor de éxito organizacional, sin embargo, en medio de un entorno altamente exigente, con avances tecnológicos que imponen nuevas dinámicas, cada vez cobra más y más relevancia. En línea con ello y seguros de su aporte al crecimiento de nuestros colaboradores, en los ámbitos personales y profesionales, así como de sus efectos sobre la productividad, la eficiencia y la competitividad, en Compensar continuamos trabajando por fortalecer aquellas habilidades que se requieren para asumir los retos que la realidad nos demanda, lo anterior a través de diferentes herramientas y habilitadores, entre ellos nuestra Universidad Corporativa, cuyo alcance se extiende a trabajadores, sus familias, proveedores, empresas del conglomerado y otros grupos de interés.

En el 2021, fortalecimos las metodologías de formación virtual y ampliamos el alcance de los escenarios de aprendizaje, así:

Colaboradores	2021	2020
Horas de formación	801.083	710.875
Participantes	11.488	11.589
% Variación	13%	-1%

Participantes	mujeres	hombres	Total
Asistencia	934.208	400.375	1.334.583
Participantes	8.869	2.619	11.488
Horas	615.290	185.793	801.083
Media	69	71	70

Nivel de cargo	Directivo	Ejecutivo y gerencial	Capa media	Profesional	Soporte	Aprendizaje	Total
Asistencia	800	13.285	96.516	518.435	650.965	54.582	1.334.583
Participantes	5	87	707	4.285	5.937	467	11.488
Horas	376	6.460	71.021	332.108	376.229	14.889	801.083
Media	75	74	100	78	63	32	70

Nuestro plan de formación se compone de cuatro grandes ejes, cuyos principales resultados se detallan a continuación[13]:

- **Plan de acogida:** registramos un crecimiento del 59% de participación, con respecto al año anterior, debido entre otras cosas, al ingreso de nuevos colaboradores para atender las demandas del plan de vacunación nacional contra el COVID.

- **Escuelas formativas:** como parte de las iniciativas para formar líderes transformadores y cercanos, desarrollamos el segundo ciclo de formación de la Escuela de Liderazgo, impactando a 530 personas. Además, de la mano de nuestros principales 'partners' de tecnología llevamos a cabo el lanzamiento de IDEA 4.0, una red de aprendizaje digital con alcance a nuestros colaboradores, sus familias y proveedores, con el fin de facilitar el acceso a espacios de autoformación que den respuesta a los nuevos desafíos y necesidades del ámbito laboral y empresarial. En esa misma línea, ofertamos un programa para la Transformación Digital con retorno de aportes parafiscales del SENA, optimizando los recursos destinados para capacitación, promoviendo la potencialización de las habilidades digitales.

- **Formación técnica especializada:** con el objetivo de fortalecer habilidades puntuales en los equipos de trabajo, incluimos en la malla curricular cursos de formación asociados a nuestros sistemas de gestión.

- **Formación digital integral:** acompañamos nuevos proyectos e iniciativas, como por ejemplo la estrategia de capacitación de proveedores y el campus virtual del convenio de Alimentación Escolar, con más de 500.000 beneficiarios, al igual que otras estrategias de formación online para las empresas que hacen parte del conglomerado corporativo.

[13] Para conocer en qué consiste cada uno de estos enfoques puede consultar el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020, página 121, disponible aquí: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/Documents/informe-GRI-2020-opt.pdf

Programas formativos para colaboradores Compensar

		Asistencia 2021	Participación 2021	Horas 2021
Plan de **acogida**	Inducción corporativa	1.144	1.111	8.752
	Entrenamiento	1.043	1.043	8.776
	Encuentro de entrenadores	298	232	528
	Total	**2.485**	**2.386**	**18.056**
Escuelas formativas	Escuela de Liderazgo	6.015	531	22.529
	Escuela de Agilidad e Innovación	8.431	7.377	12.891
	IDEA 4.0	4.514	2.800	65.965
	Escuela de Experiencia del Cliente	3.720	3.434	5.692
	Total	**22.680**	**14.142**	**107.077**
Formación **técnica especializada**	Desarrollo de competencias	9.741	4.136	27.771
	Formación normativa (SIG)	5.384	3.060	11.370
	Formación normativa (Ley)	12.945	2.787	32.423
	Total	**28.070**	**9.983**	**71.564**
Formación digital integral	Formación virtual	969.940	11.360	448.682
	Get Abstract	311.408	8.175	155.705
	Total	**1.281.348**	**19.535**	**604.387**
	Total	**1.334.583**	**46.046**	**801.084**

Programas formativos para **invitados**

		Asistencia 2021	Participación 2021	Horas 2021
Plan de **acogida**	Inducción corporativa	26	26	58
	Total	**26**	**26**	**58**
Escuelas formativas	Escuela de Liderazgo	7	7	85
	Escuela de Agilidad e Innovación	69	9	174
	Escuela de Experiencia del Cliente	6	6	10
	Total	**82**	**22**	**269**
Formación **técnica especializada**	Desarrollo de competencias	646	455	1.551
	Formación normativa (Ley)	925	754	18.652
	Formación normativa (SIG)	242	224	737
	Total	**1.813**	**1.433**	**20.940**
Formación digital integral	Formación virtual	16.578	2.440	4.973
	Total	**16.578**	**2.440**	**4.973**
Formación **grupos de interés**	Aulas Virtuales	83.981	83.981	128.954
	DEI	619.878	25.947	683.038
	DEI - Agencia	-	-	-
	Universidad Proveedores	156.200	1.900	249.670
	Campus bienestar RED	335.339	4.219	59.278
	Bienestar a la Carta - Docentes Distrito	34	25	68
	Secretaría de Educación Distrital	1.183	506.200	2.366
	Fundación Universitaria Compensar	190	190	570
	Total	**1.196.805**	**622.462**	**1.123.944**
	Total	**1.215.304**	**626.383**	**1.150.184**

Programas formativos **colaboradores Consorcio**

		Asistencia 2021	Participación 2021	Horas 2021
Escuelas formativas	Escuela de Liderazgo	2.162	138	4.337
	Escuela de Agilidad e Innovación	18	3	72
	Escuela de Experiencia del Cliente	169	159	338
	Total	**2.349**	**300**	**4.747**
Formación **técnica especializada**	Desarrollo de competencias	90	5	90
	Formación normativa (Ley)	-	-	-
	Total	**90**	**5**	**90**
Formación digital integral	Formación virtual	-	-	-
	Total	-	-	-
	Total	**2.439**	**305**	**4.837**

Programa "Más Bienestar"

Asimismo, continuamos con el desarrollo de nuestro programa "Más Bienestar", que en la modalidad virtual nos permitió acompañar integralmente a aquellos colaboradores que están próximos a jubilarse, dotándolos de herramientas para la preparación del retiro laboral:

2021	Mujeres	Hombres	Total
Población objetivo	11	88	99%
Asistentes	7	77	84%
% Participación	63.64%	87.50%	84.85%

2020	Mujeres	Hombres	Total
Población objetivo	12	26	38%
Asistentes	11	19	30%
% Participación	91.67%	73.08%	78.95%

Formación en Derechos Humanos

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

9.310[14]

colaboradores formados en temáticas asociadas con Derechos Humanos

Programas **formativos**	Colaboradores		Consorcio		Invitados	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Ciberseguridad	6	6			2	2
Código amarillo	123	4.920			1	40
Curso salud pública - Módulo III	11	11				
Diversidad e inclusión	4.036	4.189	4	4	372	373
Diversidad e inclusión - Unidad Salud	1.785	1.785	4	4	22	22
El futuro de la educación y su importancia en la visión estratégica	1	1				
El futuro de la salud y la pandemia en Colombia	364	365	2	2	6	6
El futuro de la vivienda y su importancia en la visión	2	2				
Ética hospitalaria	2	2				
Evaluación adherencia de conocimiento del consentimiento informado	278	278			55	55
Generalidades sobre el autocuidado y la prevención en tiempos de COVID	1.855	1.855	2	2	41	41
Hábitos Saludables - Estilos de vida saludable	1.250	1.250	1	1	35	35
Historias clínicas	1.458	1.458			14	14
Inteligencia emocional en tiempos desafiantes	11	11				
La lactancia materna y el trabajo	17	17				
Legislación ambiental y régimen sancionatorio	13	13			1	1
Manejo de riesgo público	1.090	2.180				
Nutrición en el ciclo vital	1.361	1.418	1	1	43	44
Primeros auxilios psicológicos	2	2				
Protección de datos personales	7.050	7.050	19	19	330	330
Ruta de prevención de la ESCNNA	326	326			15	15
Salud pública	51	51				
Seguridad del paciente	4	4				
Seminario de gestión del riesgo en salud	1	16				
Sistema de subsidio familiar y participación ciudadana	1	1				
Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) IPS	1.096	1.096			10	10
Somos familia y sin embargo no estábamos preparados para estar juntos	1.024	1.024	1	1	24	24

[14] En la tabla se relacionan las participaciones por cada formación, puede que un colaborador haya participado en más de una formación y se contabiliza en cada una de ellas. En la parte de colaboradores se cuenta una única vez al colaborador. Los datos no concuerdan con el promedio anual de colaboradores reportado porque en algunos meses superamos la cifra de 9.005 colaboradores.

Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Con el propósito de hacer seguimiento al grado de eficacia de nuestros colaboradores en el desarrollo de sus actividades, y a la vez identificar oportunidades que nos ayuden a mejorar los procesos, durante el 2021 este fue el número de personas evaluadas:

	Población objetivo	Cantidad de colaboradores con valoración completa	% de cobertura
Comportamientos	7.532	7.002	93.0%
Objetivos	7.532	7.103	94.3%
Desempeño	7.532	6.783	90.1%

Género:

Mujeres **5.006**

Hombres **1.777**

Nivel de cargo

Total **6.783**

Directivo 3

Ejecutivo y gerencial 55

Capa media 425

Profesional 2.804

Soporte 3.496

Salud y Seguridad en el Trabajo

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

Proporcionar ambientes de trabajo seguros y gestionar la prevención y control de enfermedades de origen laboral es vital dentro de la responsabilidad social que tenemos con colaboradores, contratistas, subcontratistas y proveedores, así como con cualquier persona que desarrolle actividades dentro de nuestras instalaciones.

Es así como enmarcados dentro de la legislación aplicable y a través de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) establecemos compromisos, objetivos y acciones, partiendo de las necesidades de la organización, de una manera estructurada a partir del ciclo de mejora continua PHVA.

Durante el 2021 enfocamos nuestra gestión en los siguientes frentes:

Emergencia sanitaria COVID-19

Promovimos las jornadas de vacunación masiva contra el COVID en la población que impactamos, incluidos nuestros colaboradores y sus familias. De la misma manera, afianzamos las estrategias para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, destacándose el monitoreo y seguimiento en el estado de salud a través de ProductividApp, distanciamiento social, lavado de manos, ventilación, uso adecuado de los elementos de protección personal, señalización, protocolos de alimentación e inspecciones.

Riesgo psicosocial

Como parte del Programa Saludablemente, realizamos diversas acciones enfocadas en la promoción de la salud mental y la prevención de enfermedades asociadas al estrés, como actividades de Analgesia Emocional en modalidad online para todos los colaboradores; Analgesia a la Carta para equipos priorizados y por demanda de forma híbrida, virtual y presencial, así como en sede, en diferentes unidades de servicios de salud.

Asimismo, trabajamos en el diagnóstico del estado de salud emocional de colaboradores con mayor riesgo y a partir de allí, generamos redes de apoyo laboral e institucional en favor de su bienestar. También, establecimos nuevos canales de acompañamiento psicosocial, con el objetivo de brindarles a los colaboradores herramientas para gestionar de forma adecuada sus emociones y potenciar habilidades de afrontamiento ante situaciones de crisis o tensión.

Adicionalmente, diseñamos un protocolo de manejo de duelo emocional para identificar e intervenir de forma oportuna situaciones derivadas del duelo que puedan afectar la salud de los colaboradores e implementamos diferentes acciones de sensibilización, capacitación, asesoría individual y actividades de rehabilitación para la población en riesgo.

Riesgo biomecánico

A lo largo del año implementamos diversas alternativas virtuales con un enfoque preventivo, entre ellas, los siguientes programas:

- **Vámonos de Pausa:** asesorías integrales para ayudar a prevenir la ocurrencia de situaciones relacionadas con la no implementación de pausas activas.
- **Dicotips:** capacitaciones y tips sobre aspectos ergonómicos físicos y cognitivos; prevención de enfermedades propias del trabajo, nutrición, descanso y actividad física en la jornada laboral.
- **Aló Ergonomía:** asesoría personalizada para los colaboradores con el fin de asegurar las condiciones adecuadas de su puesto de trabajo.

Además, adaptamos el proceso de habilitación presencial del puesto de trabajo a una estrategia virtual, donde se evalúan las condiciones ergonómicas a fin de garantizar espacios saludables para los colaboradores que desarrollan sus labores en modalidad de teletrabajo.

Riesgo cardiovascular

Dimos continuidad al programa "Corazones Conscientes", del que hacen parte 253 colaboradores con patologías de riesgo cardiovascular, quienes gracias al desarrollo de actividades deportivas y a la implementación de hábitos de vida saludable, han visto mejorar su estado general de salud.

De otro lado, para evaluar esta gestión y asegurar la mejora continua de nuestro SST disponemos de varias herramientas para el establecimiento del plan de mejoramiento, como:

- Autoevaluación Resolución 312 de 2019
- Informe de Accidentalidad
- Informe de Enfermedad Laboral
- Informe de Ausentismo
- Informe de Auditorías
- Informe de Matrices de Riesgos

De esta manera, en los análisis que hacemos trimestralmente de la información, validamos el cumplimiento de los planes, programas e indicadores, a partir de los cuales trazamos acciones de mejora para alcanzar los objetivos establecidos, siendo estos los principales resultados:

- El 98% de nuestros colaboradores recibieron la vacuna contra el COVID-19 en nuestras jornadas masivas de vacunación.
- Se registraron 6.513 participaciones en las sesiones grupales de Analgesia Emocional.
- 429 colaboradores que realizan sus labores en la modalidad de teletrabajo recibieron asesoría en la habilitación de condiciones ergonómicas de sus espacios de trabajo.
- Desarrollamos 20 Dicotips que fueron publicados a través de diversas herramientas, obteniendo un total de 38.676 visualizaciones.
- Llevamos a cabo 35 asesorías virtuales personalizadas como parte de la iniciativa Aló Ergonomía.
- Realizamos 288 sesiones de atención individual, que incluyeron asesorías psicosociales, en duelo y seguimiento de casos especiales.

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

GRI 403-1 y 403-8

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene alcance al 100% de colaboradores, proveedores y contratistas, quienes están obligados a implementar y gestionar su SG-SST. Para estos dos últimos grupos de interés el cumplimiento de los lineamientos de nuestro sistema es obligatorio y están sujetos a verificación y auditoría. Los siguientes son los índices de cobertura:

Número de **colaboradores Compensar** promedio año 2021:
9.558[15]

Número de **contratistas independientes** persona natural:
866

Número de proveedores persona jurídica:
1.675

[15] El número de colaboradores reportados en esta parte es mayor que la cifra indicada en páginas anteriores de este capítulo (GRI 102-8), porque para la gestión de SST se incluyen a los colaboradores que prestan los servicios de educación en jardines y alimentación en los Comedores Escolares que administramos, debido a que se les debe toma en cuenta para realizar el análisis de los indicadores de enfermedad y accidentes laborales.

El sistema ha sido diseñado de acuerdo con lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y otras normas, siendo las principales:

- 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.
- 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 777 de 2021 por medio de la cual se definen los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado y se adopta el protocolo de bioseguridad para la ejecución de estas.

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

Bajo 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[16], llevamos a cabo evaluaciones de riesgo para cada actividad sin importar su modalidad de trabajo. Toda esta información se centraliza y gestiona a través de una herramienta tecnológica especializada; asimismo, los resultados de la evaluación son el insumo principal para la definición de controles eficaces que van directamente enfocados en la prevención de los accidentes y enfermedades laborales.

En el momento en que se materializa algún incidente de trabajo, desarrollamos la debida investigación bajo el procedimiento organizacional establecido: 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 las causas reales del incidente y diligenciamos los formatos de investigación y de resumen establecidos.

[16] Guía Técnica Colombiana GTC 45

Estas investigaciones nos permiten:

- Identificar y documentar las deficiencias del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), soporte para la implementación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias.
- Informar los resultados a los trabajadores directamente relacionados con sus causas o controles, para que participen activamente en el desarrollo de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Alimentar el proceso de revisión que haga la alta dirección de la gestión en seguridad y salud en el trabajo y que se consideren también en las acciones de mejora continua.
- Mantener los informes de gestión por proceso para definir estrategias de mejoramiento y disminución de los accidentes laborales.
- Informar a la alta dirección sobre el ausentismo laboral por incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

- Contribuir a la definición de cambios en la calificación de los riesgos de SST en la matriz de peligros.

Los canales de comunicación a través de los cuales nuestros colaboradores y demás grupos de interés pueden notificarnos sobre cualquier situación de peligro laboral son:

1. Buzón de opiniones y sugerencias

2. Correo electrónico Comité Paritario de SST: COPASST2021-2022@compensar.onmicrosoft.com

3. Vía telefónica en las extensiones 15813 o 13396

4. Analistas de seguridad y salud: visitas en sede, inspecciones o investigaciones de accidentes laborales

5. Intranet

6. Brigadistas de emergencia en sede

Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

Los servicios de salud que ofrecemos a colaboradores, proveedores y contratistas que desarrollan sus actividades en nuestras instalaciones, son de fácil acceso y se encuentran disponibles en la plataforma del Centro de Servicios Compartidos:

- Diagnóstico de condiciones de salud a través de la realización de exámenes médicos de ingreso, periódicos y especiales, que contribuyen a la identificación de factores de riesgo, para establecer los planes de intervención que permitan mejorar las condiciones de salud.
- Valoraciones médicas ocupacionales a las cuales pueden acceder los colaboradores si presentan alguna sintomatología.
- Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial para detectar los equipos y personas con mayor exposición a condiciones intralaborales y extralaborales que podrían afectar su salud mental, así como la sintomatología de estrés para identificar de forma temprana los casos que requieren monitoreo.
- Valoraciones que permiten identificar los factores psicosociales asociados a la presentación de una patología de tipo mental.
- Tamizajes de salud osteomuscular.
- Valoraciones y tamizajes de salud cardiovascular, en el marco del programa “Corazones Conscientes”, dirigido a los colaboradores con riesgo cardiovascular alto.
- Programa de pausas activas (virtual y presencial), programa Saludablemente[17], capacitaciones sobre riesgos en SST y acciones para prevenir su materialización.
- En el 2021 llevamos a cabo valoraciones fisiocinéticas, producto de la encuesta de morbilidad sentida y estudios de caso para intervención priorizada a personas con algún desorden osteomuscular.

Por otro lado, con el fin de mantener la confidencialidad de los datos personales asociadas a la salud de nuestros trabajadores, seguimos el procedimiento establecido para el manejo de las historias clínicas ocupacionales[18].

[17] Los detalles de este programa se encuentran en el enfoque de gestión de este tema material.

[18] El detalle puede consultarse en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020, página 139, disponible aquí: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/Documents/informe-GRI-2020-opt.pdf

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-4

Nuestros trabajadores[19] participan activamente en las iniciativas establecidas, aportando al logro de los objetivos (entrenamientos, diagnósticos, sensibilizaciones, acciones de mejora), y a la identificación de peligros y riesgos, así como al establecimiento de controles y de las funciones propias del desarrollo del sistema.

Los lineamientos e iniciativas del SG-SST se encuentran disponibles en los canales organizacionales. De la misma manera, todos los colaboradores pueden expresar sus inquietudes o proporcionar alguna retroalimentación sobre este, teniendo como medio principal el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), en el que participan representantes del empleador y de los colaboradores. Dicho comité se reúne de manera frecuente durante el año y en cada sesión analiza temáticas que impactan las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores y visitantes.

[19] Colaboradores, proveedores y/o contratistas que desempeñan sus funciones en nuestras sedes.

Durante el 2021 el COPASST estuvo conformado así:

Representantes del empleador

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
- Juvenal Mateus Jiménez
- Brandon Bejarano Torres

Formación

de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

Buscamos fortalecer competencias y desarrollar habilidades nuevas en nuestros colaboradores, que les permitan realizar sus tareas de manera adecuada, sin afectar su salud y conservando las medidas de seguridad establecidas, esto, a través de cursos, entrenamientos, sensibilizaciones o experiencias, destacándose en el 2021 las siguientes:

- Actualización en el curso SG-SST para colaboradores antiguos (según corresponda)
- Curso de 50 horas del SG-SST para colaboradores nuevos (según corresponda)
- Curso entrenamiento planes de emergencias
- Curso medidas de bioseguridad – COVID-19
- Cursos certificados de trabajo en alturas
- Curso en radiaciones ionizantes
- Cursos de manejo seguro en riesgo químico
- Entrenamiento certificado en radiaciones ionizantes
- Curso de soporte vital básico

Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

Basados en el diagnóstico del estado de salud de nuestros colaboradores establecemos distintos programas de promoción y prevención que tienen como finalidad intervenir y mejorar su bienestar físico, mental y emocional. Igualmente nos apoyamos en diferentes entidades, procesos y aliados estratégicos para aumentar el impacto de esta gestión.

Durante el 2021 desarrollamos varias campañas de promoción y prevención (PyP) sobre diferentes temáticas, entre las que se destacan:

- Cáncer de seno y cáncer de próstata
- Conservación visual
- Donación de sangre
- Riesgo cardiovascular
- Salud mental
- Calidad de vida
- Póliza de viaje a exterior – ARL
- Jornadas de vacunación contra la influenza, COVID-19 y hepatitis B.
- Campañas de chequeos médicos ejecutivos

Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

Los resultados de los principales indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo para nuestros grupos de interés dentro del alcance del SST son[20]:

Trabajadores no contratados directamente por Compensar

2021 Indicador	Resultados
Tasa de fallecimientos	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0
Tasa de lesiones por accidente laboral	0

2020 Indicador	Resultados
Tasa de fallecimientos	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0
Tasa de lesiones por accidente laboral	0.77

Lo anterior quiere decir que por cada 200.000 horas hombre trabajadas, nuestros proveedores y/o contratistas presentaron 0.77 accidentes laborales. Los principales peligros a los cuales estuvieron expuestos fueron de tipo biológico, locativo, biomecánico, público y mecánico, los anteriores descritos en la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo de Compensar.

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

Por otra parte, en el caso de nuestros colaboradores, por cada 200.000 horas hombre trabajadas se presentaron 2.67 lesiones por accidentes laborales, tal y como se aprecia aquí:

Colaboradores **de Compensar**[21]

2021 Indicador	Resultados
Tasa de fallecimientos	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0.033
Tasa de lesiones por accidente laboral	2.67

2020 Indicador	Resultados
Tasa de fallecimientos	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0.05
Tasa de lesiones por accidente laboral	2.63

Los principales peligros a los cuales están expuestos los contratistas independientes son de tipo biológico, locativo, público y mecánico, estos se encuentran descritos en nuestra matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo. Una vez realizado el análisis, el subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo establece la estrategia de jerarquización de riesgo, que contempla: eliminación, sustitución, ingeniería, controles administrativos y elementos de protección personal, los cuales se adoptan definiendo los controles a implementar.

[21] Los cálculos se hicieron con la cifra del promedio de colaboradores durante el año.

Dolencias y enfermedades laborales

GRI 403-10

Como medida para minimizar la materialización de los riesgos relacionados con enfermedades laborales, exigimos a nuestros proveedores y contratistas la implementación del SG-SST, a través del cual deben asegurar los controles de acuerdo con la jerarquización del control de riesgos, según su actividad económica. Además, realizamos la verificación del cumplimiento de los requisitos legales en esta materia a través de supervisiones técnicas y, resultado de esto, los contratistas no presentaron enfermedades laborales.

No obstante, tuvimos 283 colaboradores activos con 307 patologías de origen laboral, las cuales se distribuyeron así:

Durante el 2021 no se registraron fallecimientos derivados de alguna enfermedad laboral.

compensar

Nuestra

5. Gestión Social

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

Un año, mil lecciones para todos

“Entendimos que todos no tenemos las mismas capacidades para afrontar adecuadamente los desafíos que nos impone la vida, y que **debemos ampliar nuestra visión para no hablar desde los privilegios**” Andrés Cárdenas – Emprendedor

La generación de valor social hace parte integral de nuestra esencia de marca, ya que, en términos generales todas las acciones que desarrollamos están encaminadas a contribuir a la transformación de la comunidad, no en vano en ello se fundamenta nuestro propósito superior. En línea con esta filosofía, ponemos al servicio de los trabajadores afiliados y sus familias, especialmente aquellos con menores ingresos y más necesidades, una amplia oferta de soluciones que contribuyen a su bienestar integral. Adicionalmente, orientamos y dinamizamos procesos de transformación de realidades a través de vínculos solidarios y acciones de valor compartido que amplían nuestro impacto social a población no afiliada con altos niveles de vulnerabilidad.

En este sentido, todas las acciones que desarrollamos contribuyen a la cobertura de derechos fundamentales como la salud, la vivienda, el empleo y la recreación, entre muchos otros, aportando así a la consecución de las metas nacionales referentes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Finalmente, nuestro accionar se encuentra fundamentado en las normativas aplicables para cada ciclo de servicio y las políticas organizacionales, por lo que de manera continua somos evaluados a través de esquemas de seguimiento y controles internos y externos[22]. Por otra parte, la eficiencia de nuestra gestión se mide principalmente a través del número de personas, empresas, comunidades y organizaciones de la sociedad civil a las que impactamos con nuestros servicios, actividades y programas.

Las principales acciones e impactos generados durante el 2021 se describen a lo largo del presente capítulo.

[22] El detalle de los lineamientos en los que se basa cada gestión puede consultarse en el capítulo Nuestra Organización, Nuestro Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia, Nuestra Gente, Nuestra Gestión Ambiental y Nuestra Gestión Económica.

compensar

Subsidio

ODS: 1, 3, 5, 8 y 10

Un año, mil lecciones para todos

"Nos reconocimos más vulnerables, **más humanos, más iguales y más auténticos**" Marleny Arango - Beneficiaria de subsidio al desempleo

Cifras generales

Total **subsidios entregados:**

7.334.687

crecimiento **1%**

Monto total: cerca de

$887.731 millones

crecimiento **8%**

Personas **beneficiadas:**

1.273.210

crecimiento **1%**

Resultado por tipo de subsidio

Subsidio de vivienda
Cerca de
$522.355 millones
crecimiento **19%**
26.373 cuotas entregadas
a igual número de familias

Subsidio monetario
Cerca de
$267.795 millones
crecimiento **10%**
6.913.419 cuotas entregadas
a **857.818** beneficiarios

Subsidio educativo
Cerca de
$25.325 millones
crecimiento **11%**
368.213 cuotas entregadas
a **362.298** beneficiarios

Seguro de desempleo
Cerca de
$280 millones
variación **-93%**
313 cuotas entregadas
a igual número de beneficiarios

Amparo de vida
Más de
$2.531 millones
crecimiento **109%**
324 cuotas entregadas
a igual número de familias

Subsidio de emergencia
Cerca de
$69.445 millones
variación **-29%**
26.045 cuotas entregadas
a igual número de familias

Impulsando la educación para un mejor futuro

Con el propósito de ofrecer las herramientas necesarias para fortalecer el acceso y la permanencia a la educación superior, brindando con ello mejores opciones para los estudiantes, en 2021 le dimos continuidad al programa **Becas Compensar,** a través del cual **1.895 jóvenes** matriculados en la Fundación Universitaria Compensar cubrieron el 75% de su matrícula. Sumado a lo anterior, creamos el programa **Educación para Avanzar,** con el fin de contribuir a contrarrestar la deserción escolar por causa de los efectos derivados de la pandemia del COVID-19, beneficiando a **3.047 estudiantes** antiguos, entre el primer y segundo semestre del 2021, con auxilios por un monto superior a los 2.700 millones.

Feria Escolar

Por primera vez en formato 100% virtual, nuestra Feria Escolar casi duplicó el número de visitantes y se extendió por espacio de un mes, dando la posibilidad de que sus más de 299.000 asistentes aprovecharan los descuentos, convenios y ofertas en más de 15 marcas aliadas.

30 días
continuos de feria con múltiples alternativas que impactaron positivamente en el bolsillo de las familias.

299.195 asistentes
82.12% más que en 2020

1.267 kits escolares
entregados sin costo, a domicilio

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Del 2 al 7 de noviembre llevamos a cabo la Semana del Subsidio, un espacio virtual en el que 2.118 usuarios se conectaron en vivo y conocieron de primera mano los beneficios y requisitos de las diferentes modalidades de subsidio disponibles. La jornada se caracterizó por habilitar diferentes canales para dar respuesta a las preguntas frecuentes, con la novedad de aplicar herramientas de inclusión para ampliar el alcance a las poblaciones con discapacidad auditiva y visual, lo que nos permitió alcanzar un nivel de satisfacción NPS (Net Promoter Score) de 85.71, es decir, 20 puntos por encima con respecto al año anterior. Además, como evidencia de la gran acogida de esta actividad, obtuvimos un alcance orgánico de 731.791 en los diferentes Live realizados, además, 2.118 usuarios conectados en vivo.

- Seguimos fortaleciendo el desarrollo de herramientas digitales para facilitar los trámites y solicitudes de nuestros afiliados, entre ellos, postulación vía web y acreditación a través del portal corporativo, que, gracias a diferentes ayudas en línea, como la publicación de instructivos paso a paso o videos explicativos con asesoría virtual de nuestros colaboradores, simplificaron los procedimientos para acceder a los diferentes beneficios.

compensar

Vivi en da

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

Un año, mil lecciones para todos

"Cambiamos nuestras prioridades para vivir en el presente, **construyendo el futuro desde hoy**"

Nubia Duarte – Coordinadora de Acompañamiento al Cliente

3.661 familias
le pusieron **techo a su sueño**

y se convirtieron en felices propietarias en nuestros diferentes proyectos:

- Arboleda de Chicalá – Silvania
- Reserva de San David – Usme
- Reserva de Zuame – Funza
- Altamorada – Tocancipá
- HogaresSoacha (apiros | compensar)

crecimiento **95%**

Construimos
4.421 unidades
de vivienda en los proyectos:

- Altamorada – Tocancipá
- Los Ocobos – Cajicá
- SURAMÉRICA – Veinte de julio
- HogaresSoacha (apiros | compensar)

crecimiento **313%**

Beneficiamos a
2.100 familias
con descuentos por **$ 1.600 millones**
a través de alianzas estratégicas
con más de **30 constructoras.**

crecimiento **66%**

La disminución de las tasas de interés, el otorgamiento de diferentes modalidades de subsidio, la reactivación del sector vivienda y el fortalecimiento de estrategias comerciales para incentivar la compra, fueron algunos factores que incidieron notablemente en el incremento del número de entregas, familias beneficiadas y construcción de proyectos a lo largo del 2021, contribuyendo de esta manera al bienestar integral de los colombianos y a la reconstrucción del tejido social del país.

Lanzamiento de

5 nuevos proyectos

ZUAME Inn

Lanzamiento
6 de febrero
78 unidades

MONTECIELO apartamentos

Lanzamiento
16 de octubre
640 unidades

TORRES DE GALICIA

Lanzamiento
30 de octubre
413 unidades

NQS 67 APARTAMENTOS

(nuestro primer proyecto de mayor rango)

Lanzamiento
11 de noviembre
58 unidades

ALTAMORADA II

Lanzamiento
4 de diciembre
480 unidades

Feria Virtual de Vivienda

Del 6 al 8 de agosto 2021

20.014 usuarios **registrados**
de vivienda en los proyectos:

65.783 interacciones

10 stands
con proyectos y programas de Compensar

36 aliados **externos**
entre constructoras, inmobiliarias y bancos aliados

Créditos **hipotecarios**
colocados por
$179.000 millones

Asesoría

Integral de Vivienda

Tener un techo propio es el sueño para muchos colombianos y gracias al programa Asesoría Integral de Vivienda, esta posibilidad es cada vez más real para nuestros afiliados, quienes reciben un acompañamiento permanente en cada etapa del proceso, desde la postulación al subsidio, pasando por el ahorro, la selección del inmueble y el acceso al crédito hipotecario.

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

13.487 familias accedieron al subsidio de vivienda nueva que les fue aprobado por un valor total de **$328.641 millones.**

Cerca de **156** familias recibieron la aprobación de su crédito hipotecario, por un monto total de **$12.174 millones.**

Ahorra Casa

El ahorro, es después del ingreso el factor que más aporta al bienestar financiero; de allí la importancia de acompañar a nuestros afiliados en la consolidación de recursos destinados al cumplimiento de una de las metas más importantes para la mayoría de las familias: la compra de vivienda. Por eso, el programa Ahorra Casa, que desarrollamos en alianza con la Cooperativa Unimos, y que en 2021 contó con 632 ahorradores inscritos, es un paso definitivo hacia la consolidación de este objetivo.

De la totalidad de ahorradores que hacen parte de este programa, el **23%** **empezaron su proceso para adquirir vivienda** en nuestros proyectos.

Comprarrienda

El programa Comprarrienda es la mejor opción para adquirir vivienda mientras se paga mensualmente el canon de arrendamiento de la misma, hasta completar la cuota inicial.

En 2021 habilitamos

153 activos,

lo que representó un aumento del **17%** con respecto al año anterior, así como recursos por más de

$985 millones

para que nuestros afiliados pudieran acceder a este beneficio.

Programas de Habitabilidad

9.078 personas **beneficiadas** por medio de nuestros programas de habitabilidad

5.321 personas **participaron** en talleres de formación

Los trabajadores beneficiados hacen parte de **250 empresas** afiliadas

$4.465 millones destinados a mejorar las condiciones de vivienda de nuestros afiliados

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados, mediante las diferentes líneas de acción de nuestro programa de habitabilidad, llegamos en el 2021 a 9.078 personas, quienes recibieron asesoría, acompañamiento y recursos para hacer de sus hogares un mejor lugar para vivir. Dentro de este contexto, las personas participaron en talleres de diseño de interiores y organización de espacios y recibieron kits organizadores, además, apoyo para mejorar la iluminación, el mobiliario y la intervención de diferentes espacios de sus hogares.

En este segmento se destacan las siguientes líneas de acción:

- **A la Obra y Reparaciones Locativas**, con los que, gracias a los aportes económicos gratuitos en materiales y mano de obra calificada 616 familias pudieron adecuar sus viviendas.
- **El programa Construcción en Sitio Propio,** mediante el cual 81 personas propietarias de un lote pudieron construir su casa, además, 142 mejoraron sus condiciones de habitabilidad con el programa de Mejoramiento de Vivienda, lo que representa un crecimiento del 61%.

Concurso y Foro Académico:

Ideas para un hábitat productivo de calidad

El 18 de noviembre realizamos en alianza con la Universidad de Los Andes la premiación del Concurso académico: Ideas para el hábitat-propuestas para la vivienda social, con el objetivo de explorar nuevos imaginarios que ayuden a afrontar el problema de la vivienda social desde los retos históricos sin resolver y las nuevas dinámicas coyunturales en tres ámbitos de intervención: Caparrapí (zona rural), Fusagasugá (ciudad intermedia) y la localidad de San Cristóbal, en Bogotá (área urbana). En el concurso participaron 7 universidades de Bogotá y 170 estudiantes de las universidades: El Bosque, Nacional, La Salle, Católica, la Universidad de América, y la Universidad Piloto de Colombia.

En el marco de esta gran reflexión, el 23 de noviembre también llevamos a cabo, por tercer año consecutivo, el Foro Académico: Ideas para un hábitat productivo de calidad, un espacio de reflexión y construcción colectiva, desarrollado de la mano del Observatorio de Vivienda de la Universidad de los Andes, en torno a la calidad de la Vivienda de Interés Social. El evento virtual contó con la participación de expertos nacionales e internacionales, entre profesionales, académicos y actores de la cadena del sector vivienda, reuniendo a más de 852 asistentes.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Mediante el programa "Giro a tus Finanzas", beneficiamos a 1.030 familias con alivios financieros para el pago de sus créditos hipotecarios, como una acción para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Los recursos otorgados ascendieron a $2.000 millones, representados en el pago de cuotas para créditos hipotecarios con Compensar hasta por 6 meses consecutivos.

- Incentivamos a los copropietarios de nuestros proyectos de vivienda en el mantenimiento y cuidado de sus zonas comunes. Para ello, las copropiedades realizaron proyectos de mejoramiento y se premiaron los siguientes: 1. El Futuro II (Hogares Soacha): Parque de mascotas, 2. La Grandeza II (Hogares Soacha): Bioparque, 3. Armonía I (Hogares Soacha): Sendero ecológico y 4. Reserva de Zuame: Ciclo parqueadero-luminarias (luz solar). La intervención de estas 4 zonas comunes benefició a alrededor de 6.700 personas.

- Conscientes de la situación económica del país y sus consecuencias sobre las finanzas de nuestros afiliados, en 2021 mantuvimos un auxilio de gastos notariales del que se beneficiaron 28 familias con situaciones particulares.

- Implementamos un minisite para la consulta de temas de vivienda, facilitando el acceso a la información de los proyectos, agilizando trámites y dando a conocer el avance de la obra.

- Firmamos un contrato marco con el Banco de la República para beneficiar con el auxilio FRECH II a nuestros afiliados con crédito hipotecario, facilitando la financiación de vivienda de interés social nueva para áreas urbanas, cubriendo un porcentaje de la tasa de interés pactada.

- Implementamos el crédito preaprobado de Credifamilia en Hola Vivienda, canal de contacto vía chat 24/7 a través del cual facilitamos trámites y brindamos asesoría integral en subsidio, crédito y ahorro a nuestros afiliados.

- Incorporamos en nuestro portal la opción PSE para el pago de cuota inicial en el proyecto Reserva de San David.

- En nuestro Banco de Inmuebles llevamos a cabo el montaje tecnológico para el control garantizado en el uso del subsidio de arriendo, lo que nos permitió cerrar el 2021 con 371 inmuebles publicados.

- Realizamos el diseño y definición técnica de la consecución del proyecto piloto "Unidad Sanitaria" con el propósito de cubrir las necesidades básicas sanitarias de al menos 40 familias afiliadas residentes en zona rural.

- Desarrollamos la caracterización del municipio de Caparrapí, con el fin de identificar el estado de la población afiliada y la vivienda rural, e iniciamos el programa de Apoyo a Titulación de Predios en la Ruralidad.

Más allá de entregar una casa para habitar

GRI 413-1

El programa Desarrollo Social Comunitario es una iniciativa pionera que, desde hace más de 8 años adelantamos en los sectores donde están ubicados nuestros proyectos de vivienda, con el fin de acompañar a las familias propietarias, residentes y comunidad aledaña en el fortalecimiento de sus capacidades, para que con esas competencias trabajen unidos en pro del bienestar colectivo.

Tuvimos un crecimiento del

94% en la población **beneficiada,** como resultado de la **reactivación progresiva** de encuentros masivos, así como por la puesta en marcha de diversos programas en articulación con el equipo de Recreación, Educación y Deporte.

2020		2021
24.179 personas impactadas	vs.	**46.954** personas impactadas

En el 2021 desarrollamos nuestra gestión dentro de 6 enfoques principales, cuyos resultados se describen a continuación:

Plataforma de Bienestar

Personas impactadas:

12.440

- Articulación entre actividades deportivas, clases presenciales y virtuales para facilitar la activación física y el aprovechamiento del tiempo libre.
- Procesos individuales y familiares de atención personalizada, atendiendo riesgos de salud mental, suicidio, maltrato intrafamiliar y dinámicas de familias disfuncionales.
- Puesta en marcha del programa Huertas con Amor, que aporta a la seguridad alimentaria, el mejoramiento de hábitos saludables y el fortalecimiento de valores y tradiciones a través del cultivo de distintos tipos de verduras en los espacios domésticos de los habitantes.
- Acciones de prevención del consumo de sustancias psicoactivas en jóvenes a través del deporte y el arte.
- Medición de autopercepción de salud, bienestar y felicidad.

Escuela de Formación Comunitaria

Personas impactadas:

13.720

En el 2021, creamos la Escuela de Formación Comunitaria, ofreciéndoles a residentes, propietarios, líderes, personas con subsidio de vivienda adjudicado o con perfil para recibirlo, trabajadores del servicio doméstico y beneficiarios del subsidio de arrendamiento, la posibilidad de acceder a una plataforma de contenido educativo on line, con una amplia oferta de diplomados, cursos cortos y formación especializada, en temáticas como: Gestión Comunitaria, Gestión Ambiental, Propiedad Horizontal, Convivencia y Ciudadanía, Habitabilidad, Finanzas en Pareja, Empoderamiento Femenino, Gestión Emocional, Liderazgo Comunitario, Emprendimiento, entre otras.

Acompañamiento especializado

Personas impactadas:

9.568

- Desarrollo de herramientas para fortalecer las capacidades y habilidades de las personas, con miras a impactar su bienestar.
- Articulación con el equipo de Educación para la puesta en marcha del programa "Pasaporte a los sueños".
- Realización de actividades de acondicionamiento físico, ocupacional y alfabetización digital para el adulto mayor.
- Formación en nuevas tendencias deportivas con foco en jóvenes propietarios.
- Habilitación de herramientas de bienestar financiero para favorecer la economía de las familias.
- Orientación y divulgación de los servicios y beneficios de estar afiliados a Compensar.

Reactivación económica a través del emprendimiento

Personas impactadas:

3.430

- Identificación de proyectos de emprendimiento en las zonas donde operamos.
- Desarrollo de programas de formación para el fortalecimiento de competencias, impactando a más de 220 emprendedores.
- Habilitación de espacios físicos y virtuales para la promoción de los distintos emprendimientos, con más de 3.200 participantes en diversas ferias.
- Identificación de 10 proveedores locales que pueden ofertar sus productos o servicios a Compensar: cortinas, jardinería, elementos de carpintería, entre otros[23].

Procesos de integración comunitaria y otras acciones transversales

- Desarrollo de actividades deportivas, recreativas y culturales para promover la integración familiar y comunitaria, con la participación de 7.796 personas.
- Integración de acciones en beneficio de la comunidad en las líneas de familia, salud, emprendimiento y servicios de la Caja.

[23] Estos proveedores hacen parte del programa Compras Inclusivas, reportado en detalle en el capítulo de Procesos Transversales - Cadena de Abastecimiento.

Recreación

educación, deporte y cultura

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

Un año, mil lecciones para todos

"Entendimos la importancia del bienestar integral en los diferentes entornos: individual, familiar, laboral y social. Esa búsqueda constante del **equilibrio físico, mental, emocional** para ser cada vez más sanos, felices y productivos"

Yiber Zoraida Sánchez – Docente de Deportes

Total usos:
5.737.628
crecimiento 118%

Total asistentes:
2.071.176
crecimiento 55%

DEPORTE
Usos: **4.323.239**
crecimiento 131%
Personas: **854.837**
crecimiento 18%

Acondicionamiento físico
Usos: **2.281.170**
Personas: **204.693**

Deportes terrestres
Usos: **1.101.286**
Personas: **281.529**

Deportes acuáticos
Usos: **704.799**
Personas: **306.270**

Motricidad
Usos: **235.984**
Personas: **62.345**

RECREACIÓN Y CULTURA
Usos: **1.084.760**
crecimiento 171%
Personas: **913.242**
crecimiento 204%

Actividades recreativas
Usos: **867.465**
Personas: **828.922**

Biblioteca y Ludoteca
Usos: **80.811**
Personas: **73.016**

Cultura
Usos: **10.614**
Personas: **2.550**

Persona mayor
Usos: **125.870**
Personas: **8.754**

EDUCACIÓN
Usos: **329.629**
variación -9%
Personas: **303.097**
variación -3%

Desarrollo Integral
Usos: **138.382**
Personas: **137.060**

Escuela de Capacitación
Usos: **147.547**
Personas: **122.337**

Ley 633
Usos: **43.402**
Personas: **43.402**

Ley 115
Usos: **298**
Personas: **298**

Centros de

Bienestar Integral una apuesta de atención 360°

En 2021 seguimos consolidando en la comunidad nuestra variada oferta a través de los Centros de Bienestar Integral: sedes livianas, versátiles y ubicadas muy cerca de donde viven o trabajan los afiliados y sus familias, facilitando su acceso a una oferta de servicios diseñada acorde con sus características, intereses y necesidades particulares.

6 Centros de **Bienestar Integral**

Total usos:

425.606

crecimiento **304%**

Total asistentes:

16.537

80% afiliados en categorías A y B

variación **-72%**

CBI	USOS	ASISTENTES
Autopista Sur	132.564	4.508
Fundación Niño Jesús	1.301	1.296
Chía	89.686	2.019
Soacha	18.243	2.990
Zona Franca	56.787	1.769
San Roque	127.025	3.955

De por

ODS: 3, 5 y 10

Un año, mil lecciones para todos

Total usos:

4.323.239

crecimiento **131%**

Personas:

854.837

crecimiento **18%**

Sedes Compensar

Usos: **3.040.409**

Personas: **585.750**

Fuera de sede

Usos: **679.015**

Personas: **112.310**

Modalidad virtual

Usos: **603.815**

Personas: **156.777**

Comportamiento por modalidades

MODALIDAD	USOS	PERSONAS	VARIACIÓN
Acondicionamiento físico	2.281.170	204.693	-1%
Deportes acuáticos	704.799	306.270	78%
Deportes terrestres	1.101.286	281.529	17%
Motricidad	235.984	62.345	-42%

Una carrera por la inclusión social

Como parte de nuestro interés constante por la generación de ambientes que promuevan el deporte, la sana participación y la inclusión social, en el 2021 desarrollamos diferentes actividades de la mano de diversos aliados, logrando conectar a más de 4.327 personas a través de diferentes escenarios.

Carrera de la Esperanza
10 mil kilómetros de unión

Entre ellos se destaca la "Carrera de la Esperanza", organizada junto a la Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Educación Especial Fides y la Armada de Colombia, que del 6 al 16 de julio reunió, desde la virtualidad, a los corredores más especiales de América Latina, así como a la comunidad en general, quienes tuvieron la oportunidad de sumar kilómetros realizando recorridos en parques, pistas, ciclovías o en sus casas, por medio de trotadoras o elípticas, subiendo posteriormente los resultados en la página web de la carrera.

A esta apuesta por la inclusión social, se suman otros espacios de participación y reconocimiento a la población con discapacidad a los que nos vinculamos durante el 2021:

- XI Carnaval "Música y Color" Iberoamérica en Barranquilla (25 de febrero)
- IX Festival de Arte Especial Iberoamérica en Cartagena de Indias (26 de abril)
- La Receta FIDES 3, Especial del Café (24 de mayo)
- IX Encuentro de Artes Escénicas 2021 (27 de septiembre)

Nuestros deportistas: en el podio

Los estudiantes de nuestras escuelas de alto rendimiento obtuvieron importantes logros a lo largo del año, que los siguen posicionando en sus diferentes categorías. Por un lado, en natación, aparte de lograr los primeros lugares en los torneos locales y nacionales, alcanzamos 3 clasificaciones a los Juegos Suramericanos, un cupo a los Panamericanos Junior y 2 más a los primeros Juegos Deportivos Nacionales de Mar y Playa.

Igualmente, en tenis de campo, más de 10 jugadores se abrieron paso como campeones y subcampeones en diferentes torneos dando gala de su exigente preparación deportiva. Por su parte en patinaje obtuvimos 22 medallas, en 9 participaciones de las categorías menores, transición y mayores.

De la misma forma, en los torneos de fútbol de las ligas de ascenso a las divisiones A y B nos ubicamos como subcampeones, resultado que ratificamos en las competencias de los equipos de semilleros. Por último, en baloncesto, clasificamos a 2 deportistas a la selección Bogotá, luego de competir en Valledupar, Santa Marta y Bucaramanga, y obtuvimos el tercer puesto, más ascenso a la categoría B, del preselectivo Sub-14, y lo propio, más ascenso en la categoría Élite del preselectivo Sub-16.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- En la línea de acondicionamiento físico, llevamos a cabo 11 eventos virtuales durante todo el año, con el fin se mantener la cercanía y conexión con nuestros usuarios. De otro lado, acompañamos la estructuración del modelo de servicio del Spa del Centro Urbano de Recreación, cuya apertura está prevista para el primer trimestre del 2022.

- En materia de deporte empresarial, apoyamos el retorno seguro a las prácticas deportivas presenciales en sedes Compensar y sedes de las empresas, a través de productos diseñados a la medida, como: Pasaporte Empresarial; Carrera Atlética Compensar 5km, 10km y 21km; Pasadías y torneos en deportes de conjunto, principalmente, fútbol.

- Nos vinculamos a los objetivos del programa Desarrollo Social Comunitario para promover el bienestar físico en la comunidad de Hogares Soacha (Proyecto de vivienda construido por Compensar y Apiros) con jornadas presenciales de activación deportiva.

- Desarrollamos "Retos familiares/colaboradores", un servicio empresarial de doble impacto que busca fortalecer valores empresariales y habilidades blandas en los equipos de trabajo, al tiempo que propicia espacios de socialización. De la misma forma, con el programa "Encuentros Familiares", fortalecimos las jornadas de bienestar para las empresas, articulando los servicios de educación y deporte en favor de los vínculos afectivos entre las familias y el buen uso del tiempo libre, a partir de dinámicas corporales como baile, yoga y retos.

- Consolidamos la práctica de los e-Sports como principal modalidad de competencia virtual, resultado de la experiencia que tuvimos en el 2020, incorporando en el portafolio de servicios diferentes experiencias e incluyendo alrededor de 10 nuevos videojuegos aptos para la práctica de ciberdeportes.

Recreación y Cultura

ODS: 3, 5 y 10

Un año, mil lecciones para todos

Autor

Total usos:
1.084.760
crecimiento **171%**

Personas:
913.242
crecimiento **204%**

Sedes Compensar
Usos: **877.451**
Personas: **868.196**

Fuera de sede
Usos: **21.192**
Personas: **11.050**

Modalidad virtual
Usos: **186.117**
Personas: **33.996**

Comportamiento por modalidades

MODALIDAD	USOS	PERSONAS
Actividades recreativas	867.465	828.922
Biblioteca y Ludoteca	80.811	73.016
Cultura	10.614	2.550
Persona mayor	125.870	8.754

A continuación, se relacionan las actividades que tuvieron mayor crecimiento durante el 2021:

Recreación libre
26.420 asistentes
crecimiento **516%**

Juegos de destreza
754.634 asistentes
crecimiento **359%**

Actividades recreativas de temporada
1.310 asistentes
crecimiento **169%**

Conciertos Compensar
2.550 asistentes
crecimiento **417%**

Golfito
8.722 asistentes
crecimiento **178%**

Muro de escalar
7.227 asistentes
crecimiento **115%**

Cultura: motor del desarrollo humano

- Con el fin de contribuir a dinamizar el sector cultural, uno de los más afectados a causa de la pandemia, lanzamos en alianza con Fábrica de Teatro Popular, el Show "Divos y Divas", evento virtual dividido en cuatro espectáculos, en los que participaron más de 8.000 espectadores.

- Durante el primer semestre del año llevamos a cabo un espacio de literatura y música que denominamos "Encuentros con las Letras y las Artes", con la participación de diferentes conferencistas, actores, músicos y escritores invitados, registrando entre marzo y junio más de 265 asistentes.

- En alianza con la Embajada de la República de Polonia, realizamos un concierto de música de cámara a cargo de la agrupación Bogotá Piano Trío, que contó con 175 asistentes.

- Durante el segundo semestre del año desarrollamos una completa agenda cultural con formatos híbridos, con la participación de artistas como: Yolanda Rayo, con su show "La reina de la plancha"; Diego Camargo y su Stand up Comedy; y el grupo musical Tu Rockcito, Ganador del Latin Grammy 2021; programación que reunió a más 600 personas.

- En el marco de la celebración del mes del niño, desarrollamos la obra "La Granja Mágica", que contó con 109 asistentes.

- Dentro de la programación cultural de nuestras bibliotecas, dimos continuidad a los ciclos de conversatorios, con 208 inscritos.

Bibliotecas y ludotecas: progreso e impacto social

- Fortalecimos nuestros 16 programas virtuales dirigidos a los diferentes segmentos de edad, registrando 15.937 usuarios a lo largo del año.
- Como parte de nuestra programación "Cultural y Biblioteca" presentamos el "Ciclo de conversatorios con el autor", en alianza con las editoriales Penguin Random House y la Fundación Universitaria Compensar, logrando reunir un selecto grupo de escritores invitados.
- Hicimos presencia en los municipios de Yacopí, La Palma y Caparrapí, mediante el desarrollo de diferentes contenidos alternativos, como: audiocuentos, clubes de lectura y asesorías para las bibliotecas escolares, además de avanzar en la cualificación del personal docente de la zona en lectura, escritura y oralidad. Sumado a ello, participamos en las mesas de trabajo para la consolidación de la política pública para la mujer rural y género.
- Realizamos el lanzamiento del portafolio empresarial Cultura/ Biblioteca, para contribuir al fortalecimiento de los planes de bienestar de nuestras empresas afiliadas.
- Fortalecimos la articulación con el programa Enlaces para la atención de personas con discapacidad cognitiva, asimismo, con el equipo de Recreación y el programa Persona Mayor, para el desarrollo de Vacaciones Recreativas.
- Por quinto año consecutivo nos sumamos a la Semana por la Paz a través de diversas actividades presenciales y virtuales dirigidas a estudiantes de Jornada Escolar Complementaria, niños del programa de educación para la primera infancia y sus familias, adultos mayores de algunas zonas rurales de Cundinamarca, los participantes del programa Enlaces, colaboradores y comunidad en general. Dentro de este contexto, desarrollamos más de 70 actividades que incluyeron talleres, charlas, lecturas, conversatorios y actividades lúdicas de sensibilización.
- Participamos activamente en las mesas de trabajo de la Red de Bibliotecas de las cajas de compensación familiar y ASOCAJAS, para la formulación de los nuevos planes de intervención en el sector. Igualmente, nos vinculamos al primer foro "Bibliotecas para el desarrollo integral y la democratización del conocimiento" organizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Para mantener informadas a nuestras audiencias en las redes sociales, diseñamos más de 144 contenidos con la programación, agenda y actividades de nuestras bibliotecas y ludotecas, alcanzando un total de 37.182 reproducciones.

Persona mayor: una apuesta por el bienestar integral

- Avanzamos en la consolidación de nuestro modelo de bienestar integral para este segmento de la población, y para ello, entre muchas otras acciones, robustecimos el portafolio de atención virtual con cursos con enfoque biopsicosocial, talleres recreativos y eventos masivos. Además, apoyamos el desarrollo conceptual, teórico y experiencial del modelo de atención integral centrado en la persona que ya es una realidad en el Centro de Bienestar Integral para la persona mayor de Fusagasugá. De igual manera, iniciamos la implementación del piloto Plan Salud & Bienestar Calle 26, como parte del modelo de atención integral entre Salud y Caja, con la participación de 70 personas mayores.

- Continuamos capacitando a la población mayor en el manejo de herramientas tecnológicas, con el propósito de promover el envejecimiento activo y feliz; y en esta nueva fase de la pandemia, seguimos haciéndoles acompañamiento telefónico y envío de tips de bienestar, contribuyendo a la mejoría de sus estados emocionales.

- Dimos apertura a la atención presencial en los cursos Activación Física y Estimulación Cognitiva, en los que participaron 78 personas mayores, como parte del proceso de retorno a sedes. Igualmente, el Plan 60 + Vital realizó 2 pasadías presenciales a la sede de Fusagasugá para que 70 personas mayores disfrutaran de la nueva sede de atención exclusiva para ellos, y entregamos 556 apoyos nutricionales a las personas mayores que participaron del curso 60 + Virtual, como reconocimiento a su continuidad en el proceso.

- Durante el mes de la persona mayor, desarrollamos una campaña interna de sensibilización por “el buen trato”. De la misma forma, desarrollamos contenidos con alcance en diferentes medios externos radiales, de televisión y digitales, y ampliamos el calendario de celebraciones con fechas especiales como: día de la madre, día del padre y amor y amistad, entre otras, con el fin de promover la cercanía y conexión con las personas mayores.

Recreación: por la inclusión, la empatía y la participación social

- Fortalecimos el portafolio de Vacaciones Recreativas virtuales con más de 80 alternativas en categorías como tecnología, entretenimiento, manualidades, deportes, entre otras, a través del envío de talleres y materiales a la casa de los niños para generar una mayor interacción con el ecosistema online.
- Diseñamos un portafolio de actividades recreativas empresariales, para brindar alternativas diferentes a las empresas en meses distintos a las temporadas de vacaciones.
- Retomamos los programas de Vacaciones Recreativas presenciales individuales en las sedes Av. 68 y Calle 220, así como las empresariales, con todos los protocolos de bioseguridad. Los programas individuales lograron una gran acogida agotando todos sus cupos durante 4 semanas en noviembre y diciembre, y obtuvimos un promedio de 32.000 usos.
- Pusimos a disposición el servicio de pasadías recreativos en todas nuestras sedes, con una tarifa de $2.000 para afiliados de categorías A y B, facilitando así la participación de niños de todas las edades.
- Reactivamos el programa Compensar para Todos, en modalidad presencial, dirigido a afiliados en categorías A y B, por medio del cual pudieron acceder a diferentes servicios en nuestras sedes Av. 68, Cajicá y Calle 220, atendiendo un promedio de 2.383 personas.

Educación

ODS: 4, 5 y 10

Un año, mil lecciones para todos

Total usos:
329.629
variación **-9%**

Personas:
303.097
variación **-3%**

Sedes Compensar
Usos: **51.120**
Personas: **50.086**

Fuera de sede
Usos: **57.124**
Personas: **57.076**

Modalidad virtual
Usos: **221.385**
Personas: **195.935**

Desarrollo Integral
Usos: **138.382**
Personas: **137.060**

Escuela de Capacitación
Usos: **147.547**
Personas: **122.337**

Ley 633 - **Foniñez**
Usos: **43.402**
Personas: **43.402**

Ley 115 - **Programa Enlaces**
Usos: **298**
Personas: **298**

Programas de

Atención Integral a la Niñez – Foniñez

22.924
niños y niñas
beneficiados

Jardines **Sociales Bogotá:** **3.953**

Jardines **Municipales** (Mosquera, Chocontá y Girardot): **1.062**

Hogares Agrupados (La Vega, Sasaima y la Peña): **249**

Centro de Desarrollo Infantil **CDI Soacha:** **412**

Centro de Desarrollo Infantil **CDI Cazucá:** **184**

Acompañamiento Familiar: **922**

Educación inicial (SED) **16.142**

- El 2021 se caracterizó por la implementación de dos esquemas de atención. Por un lado, el acompañamiento multimodal o virtual, y por el otro la retoma gradual y progresiva de la alternancia, lo que significó grandes desafíos, entre ellos, la adopción de estrategias flexibles que permitieran dar continuidad al servicio mediante el acompañamiento a las familias en su rol activo de cuidado, crianza y educación de los niños y las niñas.

- Conscientes de la importancia de la familia en el desarrollo de las capacidades de los niños y niñas, llevamos a cabo diversos encuentros de formación y acompañamiento con padres y/o cuidadores, alineados con sus particularidades, haciendo que los proyectos pedagógicos cobraran mucha más pertinencia y significado.

- Dimos continuidad a las alianzas estratégicas con la Secretaría Distrital de Integración Social; encargada de liderar y formular las políticas sociales para la integración de las personas, las familias y las comunidades, en especial quienes están en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Asimismo, trabajamos de la mano de las alcaldías de Mosquera, Girardot, Chocontá y Soacha, en la materialización de la política pública de primera infancia a través de la educación inicial.

- Acompañamos a 141 colegios en 8 localidades de Bogotá con estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención y el desarrollo integral de niños y niñas en primera infancia.

- Elaboramos contenidos digitales enfocados en temáticas como alimentación saludable, hábitos y rutinas, protocolos de bioseguridad y sensibilización en la toma de medidas de peso y talla, los cuales fueron compartidos con las familias para promover acciones de cuidado y autocuidado.

Jornada Escolar Complementaria

Total niños y jóvenes **beneficiados:**

20.478

SED Bogotá: **17.461**	Yacopí: **371**
Soacha: **1.743**	La Palma: **235**
Caparrapí: **471**	La Peña: **197**

- Dimos continuidad a la articulación de estrategias de atención de la Secretaría de Educación Distrital y municipios de Cundinamarca: Aprende en Casa y Aprendizaje No convencional.
- Generamos una propuesta integral que vincula los diferentes entornos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, contemplando tanto los ambientes presenciales como virtuales, dando respuesta así a las postulaciones del Plan Distrital de Desarrollo – PDD en términos de Desarrollo Humano Sostenible y Competencias Siglo XXI.
- Fortalecimos los procesos de articulación con Instituciones Educativas por medio de entornos virtuales, construyendo nuevas experiencias pedagógicas y facilitando la lectura de necesidades y la identificación de formas de conectividad.
- Continuamos promoviendo la permanencia de las niñas y niños en el sistema escolar pese a las contingencias generadas por el COVID 19, coyuntura que exigió el desarrollo de experiencias sincrónicas y asincrónicas, logrando la participación en los distintos programas del Centro de Interés y modalidades de arte y cultura, ciencia y tecnología, deportes y plan lector.
- Seguimos acompañando a las niñas, niños y sus familias, vinculadas a las distintas modalidades de Jornada Escolar Complementaria y sus programas en territorio urbano y rural, mediante contacto telefónico y virtual.
- Fomentamos el cuidado como una perspectiva de construcción del vínculo en las dimensiones individual y colectiva (grupal, familiar y comunitario). En el marco de esta perspectiva abordamos el cuidado físico y el acercamiento a la soberanía alimentaria en el contexto rural, a través de la entrega de paquetes alimentarios en tres municipios del Alto del Magdalena, propiciando experiencias y diálogos pedagógicos con las familias.
- Diseñamos diversas actividades pedagógicas, entregamos material para el desarrollo de experiencias de trabajo autónomo de niñas, niños y adolescentes e implementamos estrategia en áreas rurales con énfasis en trabajo comunitario.

Enlazando oportunidades para la población con discapacidad

Nuestro programa Enlaces, que completa más de 26 años promoviendo el desarrollo integral de personas con discapacidad cognitiva afiliadas a la Caja en categorías A y B, también tuvo que adaptarse y dar respuesta a las nuevas necesidades suscitadas por la pandemia del COVID-19, desarrollando la estrategia "Enlaces en Casa", destacándose en el 2021, entre otros, los siguientes logros:

- Llevamos a cabo el primer evento virtual "Creando Enlaces", un espacio para compartir los saberes y experiencias de las familias en la educación y cuidado de personas con discapacidad, en el que se visibilizaron los retos y aprendizajes generados a partir de la pandemia.
- Realizamos un acompañamiento individual a los participantes y familias que lo requirieron, de acuerdo con sus particularidades, además, desarrollamos talleres y grupos foco virtuales en línea con sus saberes, intereses y necesidades, suscitando la reflexión en temas como: educación y convivencia, psicología positiva, emociones y movimiento, proyecto de vida familiar y personal, la felicidad, manejo de conflictos, rutas distritales, violencia familiar, enfermedades crónicas y alteraciones nutricionales.
- Desarrollamos y usamos diversos recursos pedagógicos digitales para fomentar el conocimiento de los objetivos planteados semanalmente en el programa, favoreciendo el aprendizaje autónomo de los participantes y retándolos a promover experiencias educativas en el hogar.
- Acompañamos la estructuración de formaciones del programa Desarrollo Empresarial Integral de Compensar, en temáticas asociadas a inclusión y discapacidad.
- A finales del 2021, adelantamos un piloto de implementación de retorno seguro a la presencialidad.

Programa

Desarrollo Empresarial Integral

- En respuesta a las dinámicas actuales, fortalecimos el portafolio de asesoría, acompañamiento, formación y cualificación para las empresas afiliadas, sus colaboradores y procesos.
- De la mano de la Agencia de Empleo y Emprendimiento, aportamos al fortalecimiento de habilidades de la comunidad vinculada, con el desarrollo de talleres sobre competencias transversales, en los que participaron más de 7.000 personas.
- Desarrollamos dos nuevos cursos sobre herramientas digitales para la gestión empresarial y fundamentos de programación JAVA, dirigidos a las empresas inscritas en la Agencia de Empleo y Emprendimiento, adaptándonos a las necesidades del mercado y ofreciendo respuestas pertinentes y oportunas en los ambientes presenciales y virtuales.
- Implementamos y acompañamos el proceso de medición de clima organizacional para diversas empresas afiliadas, dentro de las cuales se encuentra la Fiscalía General de la Nación, medición realizada a nivel nacional.
- De la mano del proceso de Vivienda, diseñamos el programa “Pasaporte a los Sueños”, para beneficiar a afiliados a la Caja en categorías A y B a través de procesos de formación orientados a la consecución de sus propósitos y metas.
- Creamos el Plan de Fortalecimiento Integral “Respira”, que articula los programas de Recreación, Educación y Deporte para promover en los participantes el bienestar físico, emocional y espiritual, mediante diferentes actividades, talleres y procesos que fortalecen al ser en todas sus dimensiones, vinculando la respiración como función biológica generadora de bienestar.

Escuela de Capacitación

- Implementamos las modalidades virtual, presencial e híbrida en los cursos dirigidos al segmento individual y empresarial. Además, a partir del mes de junio, aumentamos la operación presencial en nuestras sedes, con más de 50 cursos desarrollados con todos los protocolos de bioseguridad.

- Fortalecimos nuevos productos y servicios para llegar a los hogares de nuestros afiliados, entre los que se destacan cursos y talleres con entrega de ingredientes puerta a puerta.

- Promovimos experiencias únicas y excepcionales desarrollando cursos y talleres, clases personalizadas, prácticas dirigidas, Máster Class y cursos de oferta mensual a nivel virtual y presencial.

- Nos acercamos a las ciencias con un espíritu innovador, lo que nos permitió proponer estrategias que dieran respuesta a las necesidades de experimentación de los estudiantes. Para el 2021 el centro de interés de Pensamiento Lógico se posicionó como el de mayor oferta en los colegios, seguido por el centro de interés de Robótica y Realidad Aumentada.

- Elaboramos recursos pedagógicos que permitieron a los estudiantes y sus familias fortalecer sus habilidades creativas, pensamiento divergente, pensamiento crítico y resolución de problemas, a través de la exploración artística en los distintos lenguajes que hacen parte de la modalidad.

- Consolidamos los centros de interés de Audiovisuales y Fotografía, que llamaron la atención de más estudiantes e instituciones, propiciando nuevas propuestas artísticas motivadas por las tecnologías y los medios de comunicación utilizados en la virtualidad.

- Con el fin de contribuir al sano aprovechamiento del tiempo libre, invitamos a los estudiantes participantes de las instituciones Educativa de Cazucá, Gabriel García Márquez, Integrado, Ricaurte y El Bosque, a conocer y vivenciar a través de la ciencia y la tecnología, nueve cualidades para ser grandes soñadores. Los participantes tuvieron la oportunidad de crear mundos posibles, a partir de sus deseos, anhelos y sueños y encaminarlos para hacerlos realidad en el campo de la ciencia y la tecnología, astronomía, física, química, biología, mecánica y electrónica. Para ello, pusimos a disposición recursos pedagógicos que trascienden de lo teórico a lo práctico, propiciando ambientes de aprendizajes motivantes.

Turismo

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

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“**Recuperamos el valor de lo simple:** poder salir, respirar aire puro, disfrutar un hermoso paisaje, abrazarnos, compartir en familia y reír” Natalia Latorre – Huésped Hotel Lagomar

HOTELES LAGOMAR Y LAGOSOL

Visitantes
310.346

Lagomar
152.899

Lagosol
157.447

71% categorías A y B

228.091 huéspedes
crecimiento **142%**

22.694 personas
del total de visitantes asistieron a **407 actividades**, eventos y convenciones empresariales

52.709 usuarios
de pasadía individual y empresarial
crecimiento **67%**

29.546 usuarios
bolera Lagomar
crecimiento

Ocupación

Lagomar 61.68%
crecimiento **112%**

Lagosol 66.21%
crecimiento **136%**

40.5% ocupación
promedio del sector hotelero a nivel nacional

Infraestructura

turística con impacto social

Tras finalizar un proyecto de 2 años, adelantado con el fin de mejorar cada vez más la experiencia de nuestros visitantes, el 1 de octubre habilitamos las remodeladas instalaciones de nuestro hotel Lagomar, ubicado en Girardot.

La obra incluyó la construcción de 90 nuevas habitaciones, completando un total de 237, las cuales se fueron poniendo al servicio de manera gradual y de acuerdo con los aforos permitidos. De igual manera, la intervención contempló el mejoramiento de algunos servicios de apoyo, entre ellos, una piscina semiolímpica, una sala de lectura para adultos, un nuevo restaurante a mantel y un área de terraza para actividades nocturnas, así como la construcción de 600 metros de senderos, que conectan la bolera y el Centro de Convenciones con las nuevas habitaciones, el restaurante y la playa artificial. De igual manera, para los amantes del agua y la aventura, se intervino el tobogán ubicado en una de las piscinas y se habilitaron dos nuevos de más de 7 metros de altura y 45 metros de recorrido, con efectos de luz, únicos en Colombia.

En este proyecto de renovación, que contempló la intervención de 9.000m², participaron alrededor de 65 contratistas o proveedores, contribuyendo a generar mensualmente 160 nuevos empleos en la región, aportando a la reactivación del turismo, una de las principales actividades económicas de esta zona del país, de la que mayoritariamente dependen sus habitantes.

Asimismo, y con el propósito de ofrecerles más y mejores alternativas a nuestros afiliados, en septiembre iniciamos la construcción de la primera fase de un nuevo parque acuático en nuestro hotel Lagosol, obra que contempla un módulo de 16 habitaciones, jacuzzis y diversas adecuaciones en la zona del parque pasadía, y que en su fase inicial generará cerca de 100 empleos.

El arte del bienestar

Con el fin de promover el talento de jóvenes artistas menores de 30 años, en el 2021 llevamos a cabo el primer "Premio de Arte Compensar", logrando convocar más de 190 propuestas, en técnicas como fotografía, artes gráficas, arte digital, entre otras, con énfasis en "Narrativas del Paisaje".

Además de recibir un incentivo económico, las obras de los 5 jóvenes que resultaron ganadores (2 en categoría individual y una obra más de autoría de tres artistas) serán exhibidas de manera permanente en las nuevas habitaciones de nuestro hotel Lagomar.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Finalizamos la adecuación del terreno y de las locaciones de nuestra nueva sede Fusagasugá, ubicada en el km 52 vía Bogotá - Girardot, donde en el 2022 funcionará el Centro de Permanencia para el Adulto Mayor, espacio que integrará el servicio habitacional con actividades orientadas a promover el desarrollo, mantenimiento y fortalecimiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la articulación de profesionales de diferentes áreas del conocimiento.

- Iniciamos el desarrollo del proyecto "plataforma de turismo", un integrador tecnológico que permitirá mejorar la experiencia de quienes de manera virtual demandan nuestro portafolio de servicios, que además de los hoteles Lagomar y Lagosol, contempla nuestra Agencia de Viajes, el convenio Cajas sin Fronteras y los más de 30 hoteles de la cadena Estelar. Asimismo, avanzamos en el desarrollo de la aplicación TripTrapp, la cual complementará nuestra plataforma de turismo mediante tecnología de gamificación, realidad virtual, personificación, interacción y generación de comunidades de viajeros.

- Nuestros hoteles Lagosol y Lagomar, mantuvieron 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.

Agencia de viajes

Durante el 2021, nuestra Agencia de Viajes continuó siendo un gran aliado de los turistas, brindándoles asesoría permanente en materia de cambios, restricciones y reprogramaciones, así mismo, acompañándolos a cumplir el sueño de viajar de nuevo, de forma segura.

De igual manera, a la par con la reactivación del sector, se fueron reabriendo los servicios, cerrando el año con un crecimiento del 130% frente al 2020, destacándose la línea corporativa con más del 65% de participación.

Alianza Compensar

Hoteles Estelar

En el 2021, nuestros afiliados y sus familias encontraron en nuestra alianza con la cadena de hoteles Estelar una excelente alternativa para disfrutar nuevamente de la experiencia de conocer nuevos lugares, aprovechando por supuesto el descuento de hasta el 30% para categorías A y B, y del 12% para categoría C.

Es así como logramos cerrar el año con un crecimiento del 75% en comparación con el 2020, registrando un total de 4.675 viajeros, siendo los hoteles Paipa Centro de Convenciones (Boyacá) y Estelar Playa Manzanillo (Cartagena) los más demandados, con 509 y 459 viajeros afiliados respectivamente.

4.675
afiliados
aprovecharon los beneficios de la alianza

Categoría A:
2.307

Categoría B:
1.597

Categoría C:
771

Cajas

sin Fronteras

En el 2021, el convenio entre 28 cajas de compensación del país siguió brindándoles a los afiliados al sistema de compensación familiar servicios de turismo, recreación, deporte, capacitación y cultura con cobertura nacional, conservando para el pago la tarifa la categoría de afiliación de la caja de origen, contribuyendo de esta manera al bienestar integral de cientos de familias, en medio de un momento en el que el descanso, la diversión y el sano aprovechamiento del tiempo libre cobró más relevancia que nunca.

23.691 usuarios
disfrutaron servicios por más de **$494.000 millones,** ↑ crecimiento **78.6%**
en las siguientes líneas:

	TURISMO	RECREACIÓN Y DEPORTE	CULTURA	CAPACITACIÓN	EDUCACIÓN	OTROS
Participación	3.40%	93.80%	0.02%	0.02%	1.61%	1.16%
Personas	805	22.221	4	4	382	275
Servicios	$266.908.720	$161.220.699	$90.000	$334.900	$49.491.381	$16.511.247

compensar

Even Solt

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

Un año, mil lecciones para todos

“Superamos las barreras del tiempo y el espacio para **conectar emociones, manteniendo las ventajas del mundo virtual** y reactivando la presencialidad como factor clave de la interacción humana”

Pablo Hernández – Profesional Operativo

Total **eventos realizados**
(entre empresariales, sociales, recreativos y de operación nacional):

3.527

crecimiento **39%**

Total **asistentes:**

1.035.724

crecimiento **17%**

Empresariales
3.498

crecimiento **39%**

Asistentes: **1.034.500**

El **9.6%**
fueron realizados para pequeñas y medianas empresas

Entre ellos:

- **Masivos o de gran convocatoria**

167

crecimiento **53%**

Asistentes: **727.777**

crecimiento **109%**

- **Internacionales**

5

crecimiento **400%**

Asistentes: **2.280**

crecimiento **1167%**

Presenciales e híbridos:
2.534
Asistentes:
623.445

Virtuales:
993
412.279
personas conectadas

Sociales
29

crecimiento **93%**

Asistentes: **1.224**

crecimiento **66%**

2021: el año de la reactivación de los eventos

Durante el año avanzamos en la consolidación de la operación de eventos en formato virtual, además, fruto del proceso gradual de reactivación de los diferentes sectores de la economía tras la crisis derivada por la pandemia, en el 2021 potencializamos los formatos presenciales e híbridos, logrando de esta manera complementar una oferta a través de la cual brindamos experiencias que contribuyen a que nuestras empresas afiliadas y no afiliadas, estrechen las relaciones con sus clientes, además de contribuir al posicionamiento de marca y a fortalecer el sentido de pertenencia de sus colaboradores.

Co Bienestar: una apuesta por el trabajo colaborativo

Los espacios de coworking pasaron de ser una moda para convertirse en un gran aliado de emprendedores, freelancers, nómadas digitales y demás personas que buscan espacios cómodos y flexibles donde puedan trabajar, sobre todo en medio del regreso a la presencialidad laboral.

En línea con ello, en el 2021 avanzamos en la estructuración de un modelo operativo de servicio de alquiler de espacios de trabajo colaborativos y creamos “Co Bienestar”, una apuesta de coworking ubicada en nuestra sede Av. 68 inmersa en un ecosistema de bienestar integral, en la medida que, además de ofrecerles a los usuarios instalaciones modernas, confortables, con tecnología de punta y bioseguras, les posibilita el acceso antes, durante o después de la jornada laboral a servicios de deporte, recreación, entretenimiento y sano aprovechamiento del tiempo, lo que al final redunda en la salud mental , emocional y física de los trabajadores, favoreciendo su desempeño.

Al servicio del principal reto del país

Desarrollamos un modelo integral de operación y logística para facilitar la habilitación de los puntos de vacunación COVID puestos a disposición por Compensar Salud en la Plaza del Jubileo de la Av. 68, Corferias (considerado el punto más grande del país), Aeropuerto, y las sedes Calle 94, Kennedy, Autopista Sur y Cajicá, contribuyendo con ello al principal reto de salud pública del país y, por consiguiente, al desafío más importante que enfrentó nuestra Organización en el 2021.

Adicionalmente, y también en articulación con el frente de salud, habilitamos para la atención del modelo de telemedicina y vacunación, salones de algunas de nuestras sedes, usados habitualmente para la atención de eventos.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Reactivamos la operación de eventos internacionales, destacándose la Convocatoria Internacional de Tecnología para la Seguridad Vial, la Reunión Internacional - Aldeas Infantiles SOS Colombia, el webinar Semana de la Bicicleta - espacios académicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, el Loteribingo Bayer Fin de Año y la actividad de cierre de año de IGT Services and Technologies Colombia S.A.S.

- La posibilidad de ampliar los aforos, que estuvieron restringidos como medida para frenar la propagación del coronavirus, así como la habilitación de formatos virtuales e híbridos, nos permitieron configurar y operar 167 eventos masivos o de gran convocatoria, que reunieron alrededor de 727.000 personas, destacándose entre otros: el cierre de gestión 2021 de la Secretaría de Educación Distrital, la Conmemoración del Día del Funcionario Público para la Secretaría Distrital de Hacienda y la actividad de Amor y Amistad para INDUMIL.

- Alcanzamos un cumplimiento del 133.8% en los ingresos proyectados para el año 2021, lo anterior apalancado por eventos virtuales, híbridos, presenciales y servicios complementarios.

- Logramos aumentar en 4.2 puntos la calificación del indicador de experiencia de servicio, cerrando el año con 91.6% vs. el 2020, donde obtuvimos un porcentaje promedio de 87.4%, lo que ratifica nuestro compromiso permanente con el mejoramiento del servicio.

Alimentos

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

Un año, mil lecciones para todos

“Aprendimos **a valorar más todas las profesiones y oficios** para alimentar un mejor futuro, exaltando el papel de nuestros campesinos, de los maestros, del personal de la salud y de las tareas del cuidado y el hogar”

Deisy López – Docente rural

Total **raciones**
producidas y servidas en 2021

8.540.455

crecimiento **5.2%**

1.914.913
en operación **directa**

crecimiento **30.3%**

1.193.340
en eventos empresariales
y servicios de catering

crecimiento **19%**

102.539
Jardines Sociales

variación **-15.7%**

445.821
Total servicios en **máquinas expendedoras de alimentos**
operadas por Compensar

crecimiento **109.8%**

826.438
a usuarios individuales
(autoservicios, cafés, restaurantes a la carta)

crecimiento **77.2%**

Comedores Escolares
5.011.341

variación **-20.3%**

3.735.578
Total producción de la **planta de alimentos**
(en unidades de cocina caliente y panadería)

crecimiento **60.4%**

Modalidades

transitorias programa alimentación escolar

Bonos de alimentación
4.421.523

Paquetes alimentarios para preparar en casa
122.692

Personas impactadas por medio de actividades pedagógicas orientadas a promover hábitos de vida saludable
74.609

La receta para una niñez bien alimentada

El Programa de Alimentación Escolar -PAE- inició el 2021 dando cumplimiento a las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación Nacional, lo que significa que la ejecución se dio en el marco de las modalidades de atención transitorias, que en el caso de Bogotá fueron definidas por la Secretaría de Educación del Distrito (SED) como: Bono Alimentario y Ración para Preparar en Casa – RPC. De este modo, en articulación con la Secretaría, a lo largo del año garantizamos a través de convenio de asociación, la cobertura del programa al 100% de los estudiantes matriculados en el sistema educativo oficial.

Su ejecución se mantuvo poniendo a disposición del convenio nuestra red de cadenas de supermercados aliadas (8 cadenas), para así llevar a cabo el proceso de redención de los bonos, además, se habilitaron 7 comedores escolares como centros de ensamble para adelantar el proceso de entrega de las raciones para preparar en casa en las sedes educativas catalogadas como rurales, incluida la Localidad de Sumapaz.

Una vez el Ministerio de Educación Nacional estableció la finalización de las modalidades de atención transitorias, a partir del 1 de agosto del 2021, en Compensar avanzamos en el desarrollo de un piloto que permitiera identificar ajustes en el proceso de producción y distribución de comida caliente, teniendo en cuenta que el país continuaba en estado de emergencia sanitaria, lo que conllevó a restricciones de aforo en los comedores escolares.

Como resultado de este piloto se presentó la opción de viabilizar la comida caliente transportada interna, lo que antes de la pandemia solo se adelantaba en 4 Instituciones Educativas Distritales (IED), y pasó a ser implementada en las instituciones donde se activó el comedor escolar y la modalidad de entrega SIAT (Servicio Integral de Almuerzos Transportados).

De igual forma, y dando respuesta a la dinámica y a las nuevas necesidades, se implementaron otras modalidades de entrega para la franja de desayuno, ya que la modalidad "transportada interna" solo se contempló para el servicio de almuerzo. Por tanto, se habilitó una modalidad de "refrigerio" que en sus variaciones permitió garantizar la alimentación a los estudiantes que se mantuvieron en la virtualidad (refrigerio kit x 10), y ajustó la contingencia a un refrigerio (con mayor variedad, incorporando diversos sándwiches), favoreciendo así a los niños y jóvenes también en la franja del desayuno, o a los usuarios de comedores escolares que no se activaron por alguna novedad.

Las principales actividades en modalidades de atención transitorias correspondieron al acompañamiento en tienda a los beneficiarios, brindándoles orientaciones en el proceso de redención, de igual forma apoyando la ejecución de acciones pedagógicas tendientes a promover y fortalecer Estilos de Vida Saludable – EVS. En las modalidades de RPC y regulares, el equipo se centró en la producción y distribución de alimentos, dando cumplimiento a los procesos establecidos por Compensar y a los protocolos de bioseguridad definidos.

Administración de operaciones empresariales

Con el fin de amplificar modelos que favorezcan la adopción de estilos de vida saludable, durante el primer trimestre del 2021 operamos el Circuito de Bienestar para la Fiscalía General de la Nación (bajo el contrato de arrendamiento 0124 del 31 de julio de 2018 mediante prórrogas contractuales) una propuesta innovadora que integra la preparación y entrega de alimentos en el marco de un programa multidisciplinario que involucran además actividad física, consejos sobre nutrición y manejo de estrés, importancia de dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, entre otras.

Durante este periodo se adelantó la gestión contractual que dio origen a la suscripción del contrato de arrendamiento 0028 del 1 de abril de 2021, el cual fue suscrito por un periodo de 2 años, es decir, hasta el 31 de marzo de 2023.

Un logro para destacar ha sido mantener la ejecución en la operación de producción y distribución de alimentos, con un número de usuarios que ya se encuentra normalizado y sin restricción de aforo.

Componente pedagógico del Programa de Alimentación Escolar

Más de
74.000 personas

de las comunidades educativas
de diferentes colegios distritales en Bogotá, participaron activamente de las **acciones pedagógicas** ejecutadas a lo largo del 2021.

- En articulación con el equipo de la Universidad Corporativa de Compensar, avanzamos en la consolidación del componente pedagógico del Programa de Alimentación Escolar, logrando generar 421.687 usuarios virtuales para la comunidad educativa, que accedieron a 6 rutas formativas, 90 cursos y más de 400 lecciones de contenido.

- Por medio de nuestra estrategia pedagógica impulsamos el principio de corresponsabilidad familiar, al constituirse como un pilar fundamental que moviliza la transformación de hábitos; así, los participantes identificaron la importancia de mantener un equilibrio en cada una de las dimensiones del ser humano: alimentación saludable, actividad física, sueño reparador y consumo de agua, como agentes que aportan al bienestar integral y elevan la calidad de vida.

- Realizamos una propuesta pedagógica basada en diálogos en los que los estudiantes de comunidades rurales con pertenencia étnica transmitieron sus tradiciones y saberes ancestrales, en contraste con otros conocimientos sobre nutrición. Dentro de la estrategia pedagógica, se realizó la vinculación de la "gastronomía" desde el escenario educativo, aportando a los participantes (padres, madres y/o acudientes de estudiantes y cuerpo docente), elementos prácticos e innovadores para mejorar la relación con la alimentación saludable.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Remodelamos el café de nuestra sede Av. 68, con el fin de mejorar la experiencia del cliente y favorecer la cercanía con los diferentes grupos de interés.
- Ampliamos la cobertura del servicio de Vendomáticas, llegando a las sedes Calle 220, Calle 94 y Suba, e iniciamos el proceso de instalación de equipos para uso de colaboradores en la sede Av. 68, Bloque F y Carrera 69.
- De la mano del equipo de Recreación, Educación y Deporte, continuamos con la entrega de más de 100 mil paquetes de bienestar nutricional a trabajadores de empresas afiliadas afectadas fuertemente por la pandemia, contribuyendo no solo en su adecuada alimentación, sino a fortalecer estilos de vida saludable por medio de tips nutricionales y cursos virtuales con enfoque en salud y bienestar.
- Con el fin de garantizar la reapertura de las sedes y el regreso gradual progresivo y seguro a las Instituciones Educativas del Distrito, consolidamos todos los protocolos de bioseguridad en la operación.
- Recibimos en el Centro de Procesamiento de Alimentos la auditoría de verificación del sistema de aseguramiento de la calidad HACCP por parte del INVIMA, y la auditoría ISO 9001: 2015 por parte de ICONTEC, quienes ratificaron la seguridad y calidad de nuestros productos y servicios.

compensar

Agencia de Empleo y Emprendimiento

ODS: 1, 5, 8 y 10

Un año, mil lecciones para todos

“**Innovamos a niveles inimaginables y descubrimos nuevas oportunidades,** porque no teníamos otra opción y el mayor riesgo era no intentarlo”

Luisa Salazar – Gerente de Innovación

8 Sedes

Chapinero, Suba, Bosa, Kennedy, Cajicá, Mosquera, Soacha, Girardot

Empleo - **Personas**

Registradas: **125.879**
variación **-29%**

Orientadas **laboralmente:** **84.749**
variación **-8%**

Candidatos **remitidos:** **212.187**
crecimiento **40%**

Capacitadas: **65.741**
variación **-35%**

Ubicadas laboralmente: **48.110**
crecimiento **63%**

Empleo - **Empresas**

Registradas: **3.017**
variación **-25%**

Vacantes reportadas a la agencia para gestionar procesos de selección: **78.365**
variación **23%**

Propulsor

Empresarial

Como una más de las acciones que realizamos de manera permanente para asesorar, acompañar y brindar soluciones que agreguen valor a nuestras empresas y trabajadores afiliados, en el 2021 creamos el programa "Propulsor Empresarial", mediante el cual ofrecemos un portafolio de cursos gratuitos de capacitación técnica para preparar, desarrollar y complementar las capacidades de los trabajadores en el desempeño de sus funciones laborales específicas, a las cuales pueden aplicar todos los trabajadores que se encuentren activos, con antigüedad no menor a seis meses en empresas afiliadas a la caja y que además estén inscritas en nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento.

La iniciativa nació junto con la Ley 2069 de 2020, que busca impulsar el emprendimiento en Colombia, y el Decreto 689 de 2021, orientado a impactar a las compañías por medio del fortalecimiento de las competencias de sus trabajadores activos y sus beneficiarios; disposiciones que le dieron la posibilidad a las cajas de compensación familiar en el país de hacer uso de los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante para impactar la productividad del recurso humano de sus empresas afiliadas.

Entre octubre y diciembre:
más de
4.000 personas
capacitadas de
41 empresas

3.922
trabajadores inscritos
en diferentes cursos, entre ellos: Power Bi, Big Data, **Innovación Educativa,** Gerencia de Proyectos, entre otros.

Nuevos espacios para el fortalecimiento de habilidades digitales

Con el objetivo de incentivar en las personas inscritas a la agencia, el uso de la tecnología para capacitarse y fortalecer su perfil ocupacional, con miras a obtener un empleo acorde a sus expectativas o impulsar su propio negocio, en agosto suscribimos una alianza con el Programa de Sostenibilidad de Claro para la apertura de dos nuevas salas de tecnología Claro por Colombia en las sedes de la agencia de Suba y Soacha.

Las salas fueron dotadas con 29 tabletas con acceso a Internet, a través de las cuales los usuarios se pueden capacitar y culminar los cursos de formación que ofrece nuestra agencia de empleo. Además, desde allí pueden realizar la postulación a vacantes, desarrollar entrevistas remotas usando herramientas colaborativas y fortalecer habilidades para el empleo con las plataformas virtuales y gratuitas de la Fundación Carlos Slim: Aprende.org, Capacítate para el empleo y PruébaT.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- A pesar de los retos impuestos por la pandemia, logramos superar las metas propuestas para el 2021 en los indicadores de remisión de candidatos a vacantes (186.6%), colocados (157.1%), puestos de trabajo (141.5%) y empresas inscritas (109.3%), como resultado de una estrategia basada en la penetración de nuevos sectores económicos y remisión masiva de candidatos.

- Conscientes de la importancia de fortalecer las competencias profesionales y personales de cara a la apertura de oportunidades laborales, iniciamos con la participación de 32 estudiantes el proceso de formación "Amazon Web Services", a través del cual desarrollarán habilidades y conocimientos para desempeñar roles de nivel inicial en la nube, mediante el manejo y administración de la plataforma AWS.

- Lanzamos el programa de empleabilidad estratégica, mediante el cual las empresas pueden contratar talento de alto nivel o de cargos de la línea de tecnología; así mismo, los buscadores de empleo de niveles gerenciales pueden potencializar su perfil laboral y conectarse más fácilmente con el mercado, finalizando el año con 310 usuarios registrados, de los cuales 209 recibieron capacitación y 80 encontraron un nuevo puesto de trabajo.

- A través de la página web de orientación en voz alta, dimos acceso a más de 60.000 usuarios a contenidos de orientación laboral gratuitos, ofreciéndoles la posibilidad de consultar información referente a identificación de competencias, tendencias del mercado laboral, aplicación a vacantes, procesos de selección y evaluación, entre otros.

- Mantuvimos la estrategia de psicólogas In House, por medio de la cual ubicamos dentro de las empresas inscritas a la Agencia, analistas que desarrollan procesos de selección a la medida de sus necesidades, alcanzando altos índices de satisfacción de los empleadores y un total de 13.720 colocaciones.

- Por medio del programa "Pactos a la Medida" ubicamos laboralmente a 1.721 personas en sectores de la producción como flores y servicios, en Bogotá y Cundinamarca, desarrollando una estrategia de gestión empresarial especializada y enfocada en el cierre de brechas.

Emprendimiento

Personas **orientadas:**
1.580
crecimiento **37.63%**

Personas **capacitadas:**
3.303
crecimiento **31.65%**

Personas que iniciaron **su modelo de negocio:**
474 variación **-9.37%**

Emprendimientos en marcha:
149 crecimiento **22.13%**

Vitrina Virtual

Continuamos apoyando a nuestros emprendedores y empresarios a través de nuestra Vitrina Virtual, 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, además de darles la posibilidad de encontrar nuevos compradores y de participar en eventos exclusivos.

Más de
340 productos
y servicios de emprendedores
para la venta

Categorías:
alimentos, moda, belleza, bienestar, tecnología y hogar

Más de
40.000
visitas durante el año

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Superamos la meta propuesta para el 2021 en materia de emprendimientos en marcha, cerrando con un cumplimiento del 111.19%, lo que equivale a 149 nuevas unidades productivas que ingresaron al mercado, contribuyendo a la dinamización del tejido empresarial, en medio de los enormes desafíos que implicó la pandemia.

- Registramos un cumplimiento del 146% en la meta de capacitación, fomentando en más de 3.300 personas habilidades y competencias en diferentes áreas del conocimiento, como propuesta de valor, marketing, estrategia comercial, estructura financiera y estrategia de marca, entre otras.

- 4 emprendedores lograron acceder a recursos financieros de capital semilla a través del Fondo Emprender, por un valor superior a $363.000.000, fruto del proceso de capacitación en modelo de negocio adelantado en la ruta de emprendimiento de nuestra agencia de empleo.

- Mediante la incorporación de un nuevo portafolio de servicios virtuales y "Emprendimiento sin Rodeos", que registró más de 7.279 visitas durante el año, fortalecimos la estrategia "Emprende Virtual", fomentando de esta manera la formación en competencias emprendedoras.

- Llevamos a cabo la quinta muestra de emprendimiento, en esta oportunidad en formato presencial y virtual, registrándose más de 8.000 visitas y la participación de 40 expositores con proyectos en diferentes áreas, para lo cual contaron con la asesoría y el acompañamiento de nuestra ruta de emprendimiento, logrando expectativas de venta por más de $20.000.000.

- Más de 40 emprendedores recibieron asesoría en temas de propiedad industrial, gracias a lo cual 6 marcas lograron su publicación en el 2021 y 33 más se encuentran en proceso de registro.

Inclusión laboral

Víctimas del conflicto armado

Inscritos:
9.078
crecimiento 7%

Ubicados laboralmente:
1.508
variación -36%

Capacitados:
1.698
variación -7%

Migrantes

Inscritos:
2.607
variación -51%

Ubicados laboralmente:
164
variación -17%

Capacitados:
274
variación -75%

Reincorporados

Inscritos:
454
crecimiento 213%

Ubicados laboralmente:
20
crecimiento 233%

Capacitados:
81
variación -25%

Personas con discapacidad

Inscritos:
314
variación -47%

Ubicados laboralmente:
86
variación -39%

Capacitados:
125
variación -50%

Orientados:
166
variación -68%

Programas especiales

En el 2021 configuramos una nueva línea de gestión orientada al desarrollo y operación de proyectos de impacto en la población cesante y microempresarios, la cual se financia con recursos de diferentes aliados. Dentro de este contexto, logramos una alianza con la Secretaría Distrital de Gobierno y los Fondos de Desarrollo, para la puesta en marcha de dos programas:

1. **Incentivos para el empleo:** diseñado para apoyar a los microempresarios de diferentes localidades de Bogotá a través de incentivos monetarios a la nómina que les permitieran mantener y/o vincular, principalmente, a trabajadoras mujeres, jóvenes entre los 18 a 28 años y personas mayores de 50 años.

2. **Empleo de emergencia:** orientado a generar oportunidades de empleo local temporal, con especial énfasis en poblaciones vulnerables.

Se movilizaron recursos por más de **$76.000** millones lo que permitió otorgar incentivos económicos a **3.004 empresas** y la vinculación laboral de **6.395** personas.

A través de incentivos económicos, se lograron mantener **6.498 puestos de trabajo,** y la vinculación de **3.321 personas,** con foco en grupos poblacionales que enfrentan mayores dificultades para acceder a **oportunidades de empleo.**

En el marco del **programa de empleo de emergencia,** fueron vinculadas **6.395** personas, contribuyendo a **la reactivación de la economía** local.

Proyectos Sociales

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 413-1
ODS: 1,8 y 10

Un año, mil lecciones para todos

“Aprendimos a ser más solidarios, a pensar más en los otros y a **cooperar antes que competir**”

Ana María Bernal – Coordinadora de Proyectos Sociales

Comprometidos con la consolidación de una sociedad más equitativa e incluyente, a través de Proyectos Sociales gestionamos procesos de transformación dirigidos a las poblaciones más vulnerables no afiliadas a la Caja, apalancados en recursos provenientes de cooperación, alianzas estratégicas con el sector privado, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, administraciones locales y nacionales, entre otras.

Para cumplir con esta misión, enmarcamos nuestra gestión en los siguientes frentes de trabajo:

1. Bienestar Rural:

- Fortalecimiento de tejido social
- Innovación e inclusión productiva
- Hábitat sostenible y saludable

2. Red de Solidaridad:

- Gestión de recursos y aliados
- Gestión de experiencias de bienestar

3. Gestión Social Empresarial:

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

Cerca de
9.600
personas **beneficiadas**
durante el 2021, entre ellas:

Niños, niñas y adolescentes **rurales: 1.420 y en Bogotá: 170**

Comunidad rural: **2.394**

Personas mayores de **áreas rurales: 152 y 183 de áreas urbanas**

Mujeres rurales: **881**

Maestros rurales: **199**

Red de Solidaridad: **4.191,** entre ellos:

954 Colaboradores de Compensar y Consorcio Salud beneficiados con auxilios económicos, talleres psicosociales o asesorías personalizadas:

Gestión de empleo
en zona rural

- Empleos locales directos: **30**
- Madres Comunitarias en Sasaima, La Vega y La Peña: **18**
- Proveedores rurales: **23**

Gestionamos recursos por más de:
$1.170.000.000
en recursos diferentes a los aportes del **4%** para financiar diversos proyectos

Consolidamos alianzas con **25 entidades públicas y privadas** para el desarrollo de los diferentes programas y proyectos

Hicimos presencia en
11 municipios
de Cundinamarca:
Soacha, Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Villeta, Guaduas, Sasaima, La Vega, Nilo y Bogotá.

Instituciones
beneficiadas:
9 Instituciones Educativas Rurales (13 sedes)
1 Institución Educativa Urbana (1 sede)
6 Hogares del ICBF

Red de Solidaridad
Nuevos colaboradores aportantes: **250**

Total colaboradores aportantes: **3.208**
2.927 Compensar
281 Consorcio Salud

375 Voluntarios de Corazón

A continuación, se detallan los principales resultados de los programas y proyectos desarrollados en cada uno de los frentes de trabajo:

1. Bienestar Rural:

Fortalecimiento de tejido social

- A través del programa Jornada Escolar Complementaria ruralidad contribuimos a cualificar los proyectos de vida de los estudiantes de básica primaria, básica secundaria y media, favoreciendo el uso creativo del tiempo libre, el desarrollo de habilidades y aprendizajes vitales para la convivencia pacífica y la construcción de iniciativas pedagógicas – productivas. Fue implementado en instituciones educativas rurales mediante convenios de asociación con los municipios de Caparrapí, Yacopí, La Palma y La Peña, llegando a 1.150 estudiantes, quienes, gracias a una metodología adaptada a las necesidades cambiantes, participaron de escenarios alternativos, mientras de manera escalonada se volvía a las actividades presenciales. El seguimiento al desarrollo del programa se ajustó a escenarios no convencionales de aprendizaje, aplicando estrategias para el acompañamiento pedagógico de los participantes y las familias, principalmente vía telefónica o por WhatsApp.

- El programa Atención Integral a la Niñez se centró en el fortalecimiento de los Hogares Agrupados del ICBF por lo que en 2021 se focalizaron 6 hogares en los municipios de La Vega, Sasaima y La Peña, con una cobertura de 234 niños y niñas de primera infancia y 18 madres comunitarias.

- El programa Centro Vida se desarrolló a través de un convenio de asociación tripartita entre Compensar, la Fundación Niño Jesús y el municipio de Caparrapí, con el objetivo de aunar esfuerzos técnicos, administrativos, humanos y financieros que garantizaran la atención integral a 100 adultos mayores, para ejecutar los recursos recaudados por concepto de estampilla para el bienestar del adulto mayor en la modalidad de Centro Vida, en cumplimiento de la Ley 1276 de 2009 y la Resolución 0000055 de 2018. El programa contempla la entrega de raciones tipo almuerzo para asegurar la ingesta necesaria a nivel proteico-calórico y de micronutrientes, así como para garantizar buenas condiciones de salud para el adulto mayor, además, tamizaje nutricional, evidenciándose una reducción considerada en los estados asociados al déficit de peso, disminuyendo la prevalencia acumulada del 33.8% en el T1 al 23.8% en el T2. Sumado a ello, brindamos orientación psicosocial preventiva para mitigar el efecto de las patologías de comportamiento que surgen en la tercera edad y sus efectos, haciendo seguimiento y activando las rutas de atención en casos particulares. Asimismo, reforzamos la importancia de llevar un estilo de vida saludable, para la prevención de enfermedades y la detección oportuna de patologías, y avanzamos en el desarrollo de actividades productivas de acuerdo con los talentos, gustos y preferencias de la población.

- Mediante el programa “Fortalecimiento mediadores de lectura”, contribuimos a mejorar las habilidades de 25 maestros rurales de la Institución Educativa San Carlos del municipio de Caparrapí, en talleres desarrollados por los docentes de la Biblioteca Compensar, en articulación con el proyecto de biblioteca escolar de la institución. Sumado a ello, realizamos asesorías técnicas para el montaje y funcionamiento de la biblioteca escolar y entregamos donaciones.

- Ayudamos a fomentar los clubes de lectura en territorios rurales y a fortalecer la educación cultural como alternativa para el manejo del tiempo libre, desarrollo de habilidades sociales y escenarios de bienestar individual y familiar, para lo cual desarrollamos una programación de talleres previamente concertada con las Secretarías de Desarrollo Social y las Bibliotecas Municipales de Caparrapí, Yacopí y La Peña, llegando a cerca de 429 personas.

- Con el apoyo de la facultad de Educación y el Programa Curricular de Educación Infantil de la Fundación Universitaria Compensar, desarrollamos el curso certificado de cualificación para maestros rurales de Caparrapí, Yacopí y La Palma, con la participación de 43 docentes.

- En el marco del programa Liderazgos Femeninos, iniciamos un proceso de fortalecimiento de habilidades sociales y ciudadanas de liderazgo con cerca de 45 mujeres líderes del municipio de Yacopí, buscando con un trabajo en redes y asociativo dar sostenibilidad a los procesos sociales y favorecer su incidencia ciudadana en la política pública de mujer y género del municipio.

Hábitat sostenible y saludable

- En articulación con el proceso de Vivienda, y por medio del Programa A la Obra, beneficiamos a 4 familias del municipio de Caparrapí con el mejoramiento habitacional de sus viviendas. Estos resultados nos llevaron a suscribir un convenio para desarrollar un estudio de caracterización predial similar, pero en este caso en Villeta, municipio priorizado dada la concentración de afiliados a la Caja. Dichos estudios nos permitirán contar con información actualizada para analizar la viabilidad del desarrollo de estrategias habitacionales rurales, así como activar el acompañamiento técnico catastral y orientación legal en la adjudicación de subsidios de vivienda rural en las modalidades de construcción en sitio propio o mejoramiento habitacional.

Innovación e inclusión productiva

- Desde 2016, extendemos nuestro impacto social a poblaciones campesinas vulnerables del noroccidente del departamento de Cundinamarca, mediante el Programa Integral en Territorio Rural, contribuyendo a la consolidación de un campo más equitativo, incluyente y con oportunidades de progreso para todos. Una muestra de los resultados en esta materia es la consolidación de los emprendimientos rurales Café Campesino Xpress, Tropipanela y Asoppe, que le aportan al desarrollo de su región.

- Gracias a un trabajo articulado entre los procesos de Alimentos y Compras, actualmente, 3 proveedores rurales del noroccidente de Cundinamarca, organizados asociativamente o en famiempresas, le proveen de manera directa a Compensar diversos insumos y materias primarias, cerrando el año con 43.464 kilogramos comercializados (Tropipanela 33.000 kg año, Café Campesino Xpress 2.625 kg año y Asoppe 7.839 kg año).

- Gestionamos un modelo de acompañamiento técnico integral que se mide a través de los indicadores del Índice de Capacidad Organizacional (ICO), ajustados para Compensar, y que permiten un monitoreo de todo el sistema productivo desde la siembra hasta la comercialización, logrando en 2021 un mejoramiento promedio del 4.35% con respecto al 2020, en los indicadores de los proveedores rurales. Adicionalmente, con el apoyo del equipo de calidad, certificamos a 173 personas de los municipios de Yacopí y Caparrapí, en manipulación de alimentos.

2. Red de Solidaridad

- Cada año ampliamos el impacto de nuestra gestión, con el fin de contribuir cada vez al bienestar de más personas, dando actualmente alcance a comunidades rurales de Cundinamarca; niños, niñas y acudientes del Centro de Desarrollo Integral de Soacha; personas mayores del programa Fundadores de Vida en Bogotá; pacientes y familias del programa de cuidados paliativos Cerca de Ti; beneficiarios del programa Corazones Valientes y del programa Enlaces; colaboradores y familiares de Compensar y Consorcio Salud; y empresas afiliadas.

- Los aportes provenientes de donaciones mensuales, trimestrales y semestrales que realizan los colaboradores de Compensar y Consorcio Salud, ascendieron a $267.506.677, constituyéndose en parte esencial de los recursos que gestionamos para la realización de las actividades solidarias.

- Llevamos a cabo el primer Bingo Solidario por la Tierra, con el fin de contribuir a elevar la calidad de vida de las personas mayores rurales y a la vez ayudar al planeta, recaudando con el apoyo de personas y empresas, donaciones por $78.720.300.

- A través de nuestra tradicional campaña “Navidar” beneficiamos a 839 niños y personas mayores de comunidades vulnerables de Bogotá y zonas rurales, gracias a las donaciones realizadas por colaboradores y aliados, recolectando en el 2021 un total de $38.355.000, representados en dinero y especie.

- Por medio de la línea de Gestión Social Empresarial, gestionamos $60.953.400 por concepto de Almacén Solidario: préstamos, venta de reciclaje y disposición de materiales como aceite quemado.

- A lo largo del año contamos con la participación de más de 375 personas en diferentes actividades desarrolladas dentro de nuestro programa de voluntariado corporativo, destacándose entre otras: la elaboración de material pedagógico para niños y personas mayores, el programa de Comadres Solidarias, el acompañamiento psicosocial a personas mayores rurales, el club de lectura, el taller Cerca de Ti, acciones en el marco de la Semana por la Paz, entrega de mercados y de obsequios de la campaña Navidar.

3. Gestión Social Empresarial

A través de esta línea de acción, creada el año pasado con el fin de impulsar acciones de inversión social al interior de nuestras empresas afiliadas y fomentar la creación de valor compartido con sus colaboradores y comunidades en condición de vulnerabilidad, les brindamos direccionamiento y acompañamiento a la medida en 4 componentes:

Innovación e inclusión productiva: estrategia compras inclusivas y fortalecimiento innovación productiva

- **Valor compartido:** desarrollo de acciones de Responsabilidad Social Empresarial con miras a lograr una articulación de las necesidades de la empresa con las acciones desarrolladas por Compensar, propiciando un impacto sobre la calidad de vida las personas.
- **Cursos de formación y capacitación:** diplomado en Responsabilidad Social Empresarial dirigido a empresas afiliadas, para dotarlas de conocimientos y herramientas para el desarrollo de diversas estrategias.
- **Acompañamiento especializado:** servicios de consulta diferencial, a fin de generar valor en las empresas afiliadas, poniendo a su disposición temáticas y expertos en Responsabilidad Social y Sostenibilidad.
- **Networking:** espacios de conexión con pares y expertos temáticos y empresariales con el propósito de promover la construcción conjunta y el fortalecimiento de acciones e iniciativas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Como resultado de la gestión adelantada a lo largo del año, consolidamos 8 nuevas alianzas empresariales, llegando a un total de 25; gestionamos el acompañamiento especializado para 36 empresas; desarrollamos 2 eventos de networking y recaudamos más de 60 millones en dinero y especie.

Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud

ODS: 3, 5, 8, 10 y 11

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“Fortalecimos y desarrollamos nuestras redes colaborativas y aprendimos a **conversar y construir con quienes piensan diferente,** incluso con la competencia”

Diego Pérez – Gerente de Vacunación COVID

Cifras generales

Población afiliada

Plan de **Beneficios** en Salud - PBS **(antiguo POS - RC):**
1.723.322
crecimiento **4.6%**

Plan de **Beneficios** en Salud - PBS **(antiguo POS - RC+RS):**
1.937.495
crecimiento **7.0%**

Plan **Complementario:**
264.802
crecimiento **5.4%**

Total actividades **en salud:**
54.737.708
crecimiento **38.5%**

Plan de Beneficios en Salud - PBS **(antiguo POS - RC):**
38.310.353
crecimiento **32.6%**

Plan **Complementario:**
14.895.212
crecimiento **53.7%**

No cubiertas por el Plan de Beneficios en Salud - PBS (antiguo POS):
1.532.143
crecimiento **61.1%**

Del total de actividades en salud, el **1.6%** fueron para **diagnósticos asociados con COVID**

Beneficiarios de actividades en salud

Beneficiarios **PBS *(RC):**
1.506.600
crecimiento **23.4%**

Beneficiarios **EPS *(RC + RS):**
1.628.216
crecimiento **19.4%**

*Afiliados que recibieron al menos un servicio de salud.

Red de IPS:
2.066
crecimiento **31.5%**

Profesionales de la salud:
6.429
crecimiento **10.8%**

Unidades **básicas de salud: 46**
Propias: **17** Externas: **29**

Consultorios **empresariales:**
15
variación **- 6.3%**

Centrales de urgencias en unión temporal:
3
variación **0%**

Centros de **especialistas:**
3
variación **0%**

Centros de procesamiento de laboratorio clínico:
4
crecimiento **33.3%**

Promoción y Prevención

Usuarios beneficiados
con programas de promoción
y prevención:

1.184.557*

crecimiento **25.9%**

Total actividades
desarrolladas:

1.897.283

crecimiento **29.4%**

*Afiliados que recibieron al menos un servicio de salud.

Vacunación
(regular + complementaria)

Total dosis aplicadas:

461.524

crecimiento **33.2%**

Vacunación regular

Vacunas **Plan Ampliado de Inmunización:**

367.382

crecimiento **48.2%**

Vacunas **presenciales:** **362.701**

Vacunas **a domicilio:** **4.681**

Vacunación complementaria

Total vacunas **complementarias:**

94.142

variación **- 4.5%**

Vacunas **presenciales:** **93.467**

Vacunas **a domicilio:** **675**

Programa de detección temprana
de cáncer de cuello uterino**

Mujeres atendidas por **servicio de citología:**

197.943

crecimiento **61.0%**

Citologías:

211.904

crecimiento **61.0%**

Mujeres atendidas por **servicio de ADN para VPH:**

37.699

crecimiento **331.4%**

Servicios de **ADN para VPH:**

46.676

crecimiento **259.5%**

Mamografías
realizadas:

84.164

crecimiento **102.2%**

A **81.292**
mujeres

crecimiento **134.4%**

** Se reporta la información general para el programa de detección temprana de cáncer de cuello uterino, que incluye: servicio de citologías y pruebas de detección ADN para VPH, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 3280 del 2018 para la Ruta Integral de Atención de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

Vacunación COVID: un desafío sin precedentes

En el 2021 el país asumió el reto de salud pública más grande de la historia reciente: la vacunación contra el COVID-19; y mucho antes de que llegaran los primeros biológicos a Colombia, el Gobierno Nacional, EPS, IPS y entes territoriales se volcaron hacia el mismo proyecto, uniendo esfuerzos para alcanzar la meta de inmunizar a 35 millones de ciudadanos.

En medio de este panorama, en Compensar nos consolidamos como uno de los líderes de la vacunación contra el COVID, con más de 240 equipos conformados por alrededor de 1.300 personas, además del personal logístico y de apoyo, así como 18 puntos habilitados en algunos municipios de Cundinamarca y en la capital del país, entre ellos:

- El "Megacentro" de vacunación ubicado en nuestra sede Avenida 68, que estuvo abierto hasta finales del año.
- El punto de vacunación de Corferias, habilitado en alianza con la Nueva EPS y considerado el más grande del país, con capacidad de hasta 14.000 aplicaciones diarias.
- El primer punto de vacunación instalado en una terminal aérea de Colombia, ubicado en el Aeropuerto Internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, con capacidad para vacunar diariamente a más de 2.000 personas.

A la meta nacional también se sumaron en el primer semestre del año más de 5.900 compañías de todo el país, a través del primer programa empresarial de vacunación masiva en el mundo, liderado por la ANDI, con el fin de contribuir a fortalecer el Plan Nacional de Vacunación, inmunizando más de 1.250.000 trabajadores de entidades de todos los tamaños y sectores productivos, contexto en el que las cajas de compensación pusimos al servicio toda nuestra experiencia e infraestructura, y específicamente desde Compensar, continuamos sumando esfuerzos apoyando la vacunación de las entidades privadas, con quienes desde el inicio participamos en las mesas de trabajo que se conformaron para dicho propósito.

Total dosis aplicadas:
1.853.037

Plan de Vacunación **Nacional:**
1.671.970

Iniciativa **empresarial:**
181.067

240
equipos de vacunación
conformados por alrededor de
1.300 personas

18 puntos
de vacunación
habilitados en la capital del país y en algunos municipios de Cundinamarca

Consulta Externa

Consultas atendidas:
7.167.820
crecimiento **32.5%**

Citas médicas atendidas por **telemedicina o teleorientación**
2.191.457
variación **-4.1%**

Citas médicas atendidas en **sedes (presenciales):**
4.976.363
crecimiento **59.2%**

Medicina **general:**
2.866.964
crecimiento **29.8%**

Medicina **especializada:**
3.565.344
crecimiento **36.5%**

Pediatría:
379.486
crecimiento **20.2%**

Optometría:
356.026
crecimiento **30.4%**

Hospitalización y cirugía

Hospitalización:
190.776*
crecimiento **4.3%**

Partos:
13.462
variación **- 3.1%**

Cirugía **ambulatoria:**
66.520
crecimiento **43.2%**

*Incluye servicios de hospitalización médica, quirúrgica y de IV nivel.

Urgencias

Médicas:

690.098

crecimiento **8.7%**

Odontológicas:

23.029

variación **- 63.9%**

Imagenología diagnóstica

Imágenes diagnósticas:
1.194.933
crecimiento 46.2%

Ecografías:
427.322
crecimiento 32.1%

Medicina nuclear
17.928
crecimiento 30.9%

Radiología:
560.534
crecimiento 62.8%

Resonancia magnética:
104.141
crecimiento 39.2%

TAC:
85.008
crecimiento 39.6%

Apoyo terapéutico

Actividades **terapéuticas:**
1.216.438
crecimiento **49.8%**

Terapias **físicas:**
730.153
crecimiento **53.3%**

Terapias **respiratorias:**
11.811
variación **-15.5%**

Terapias **de lenguaje:**
215.145
crecimiento **63.6%**

Terapias **ocupacionales:**
83.210
crecimiento **46,8%**

Terapias integrales **de rehabilitación:**
58.854
crecimiento **43.4%**

Psicología:
117.265
crecimiento **26.6%**

Laboratorio y patología

Actividades:
13.999.733
crecimiento 41.9%

Laboratorio Clínico:
12.924.329 crecimiento 36.8%

Toma muestras **COVID:**
615.727
crecimiento 25.5%

Muestras COVID **procesadas**
828.445
crecimiento 79.4%

Kits producidos para toma de muestras COVID:
737.769
crecimiento 6.4%

Toma de muestras demás laboratorios (ambulatorio y hospitalario):
268.838
variación -3%

Patología (muestras procesadas):
533.665 crecimiento 28%

Programa de salud empresarial

Usuarios:
85.551
crecimiento **59.7%**

Actividades:
113.360
crecimiento **90.2%**

Chequeos médicos:
340
variación **- 42.9%***

* Esta variación se relaciona principalmente con el cese temporal de contratos para estas atenciones, con diferentes instituciones.

Odontología

Atenciones:
617.191
crecimiento **116%**

Diagnósticas:
561.834
crecimiento **346.9%**

Tratamientos iniciados:
64.209
crecimiento **714.9%**

Urgencias:
23.029
variación **- 63.9%**

Preventivas:
28.258
crecimiento **817.8%**

- A partir del 2020 se realizó una nueva agrupación de servicios y se hicieron ajustes en el modelo de actividades preventivas, razón por la cual se visualizan grandes variaciones. Adicional a ello, la pandemia obligó al cierre temporal de los servicios de odontología ambulatoria y a disponer únicamente de urgencias odontológicas. Su reapertura y operación gradual se dio a lo largo del 2021, así como la apertura de nuevas unidades de atención, ocasionando una variación significativa entre el número de servicios prestados entre el 2020 y el 2021.
- Para el año 2021 se aumentó la proporción en la disponibilidad de agenda para consultas de diagnóstico.
- En el 2020 se había realizado contratación con proveedores externos para atender el aumento de la demanda de urgencias, resultado del cierre de servicios ambulatorios a causa de la pandemia, razón por la cual el número de consultas de urgencias de odontología fue mayor comparado con el 2021.

Programas de atención crónica

Pacientes atendidos:
353.382
crecimiento **5.9%**

Programa **cardiovascular:**
306.915
crecimiento **4.9%**

Programa de **hemofilia:**
137
crecimiento **11.4%**

Programa **de cáncer:**
31.924
crecimiento **11.9%**

Programa de **VIH/SIDA:**
7.138
crecimiento **16.0%**

Programa **de artritis:** **7.268**
crecimiento **10.3%**

Medicamentos, insumos y dispositivos médicos entregados

Medicamentos dispensados:

13.835.951

crecimiento **33.7%**

Entregas **directas:**

10.889.178

crecimiento **33.4%**

Entregas **a domicilio:**

2.946.773

crecimiento **34.8%**

Población beneficiada con medicamentos dispensados:

878.370

crecimiento **12.7%**

Dispositivos médicos entregados:

5.591.161

crecimiento **30%**

Servicios esterilización

Actividades:

45.754

crecimiento **44.3%**

Más allá de la atención tradicional en salud

En el 2021 avanzamos en la consolidación de nuestro modelo de bienestar integral, mediante el fortalecimiento de programas dirigidos a poblaciones que padecen alguna condición o patología especial, quienes reciben acompañamiento por parte de profesionales interdisciplinarios tanto de salud como de caja, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida, mediante una mirada holística, que involucra las dimensiones física, mental y emocional.

Es así como cerramos el año con más de 9.000 personas vinculadas a los diferentes programas, distribuidos en tres ambientes, e iniciativas como: Corazones Valientes, dirigido a niños con enfermedades huérfanas o discapacidades congénitas; Corazones Consientes, para colaboradores con patologías crónicas; Cerca de Ti, orientado a personas en fase terminal y sus familias; Sobrevivientes, con foco en pacientes que superaron enfermedades de alta complejidad, y, finalmente, programas de atención enfocados exclusivamente en las necesidades de la persona mayor.

Un reflejo de los excelentes resultados de este modelo de bienestar integral es que, por ejemplo, los niños que participaron en el programa Corazones Valientes lograron reducir en un 80% su hospitalización en UCI y en un 55% su ingreso a urgencias.

Fortalecimiento de la atención en salud mental

De la mano de la Clínica Universidad de la Sabana, inauguramos en noviembre una sede exclusiva de neurociencias, con un modelo de atención centrado en el paciente y su familia, altos estándares científicos y tecnológicos, y un ambiente seguro, estimulante y positivo, con capacidad de garantizar el acceso a servicios en salud mental a más de 4.000 afiliados a nuestros Planes Complementarios de Salud, quienes reciben atención de la más alta calidad en Neurología, Neurología Pediátrica, Psicología, Neuropsicología, Psiquiatría, Psiquiatría Pediátrica y Algesiología.

20 consultorios

14 áreas

7 especialidades en neurociencias

29 profesionales de **la salud mental**

Atención para más de **4.000** afiliados

Ampliación de nuestra red de servicios de salud

Continuamos trabajando por extender nuestra cobertura y el impacto de la gestión que desarrollamos, y una muestra de ello es la apertura, durante el 2021, de 6 nuevas sedes en Sogamoso, Cali, Popayán, Villavicencio, Girardot y Mosquera, sumando así un total de 46 unidades de servicios más una red de prestadores que supera las 765 instituciones. Particularmente en Mosquera, Villavicencio y Girardot, lo hicimos en alianza con los prestadores Asistir, Viva 1A y Nordvital, respectivamente.

Así mismo, con el fin de atender las necesidades de usuarios que en el 2021 nos fueron trasladados de otras Entidades Prestadoras de Salud, desarrollamos nuevas alianzas a nivel regional y nacional, con las siguientes instituciones:

- Cartago ESE
- ESE Aquitania
- ESE Ventaquemada
- ESE Ráquira
- Hospital Regional Norte
- ESE Floresta
- ESE Corrales
- ESE Hospital San Juan de Dios Pamplona
- ESE Salud Nobsa
- Hospital Santa Ana Ansermanuevo
- ESE Sogamoso
- ESE Sur Oriental

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Con el propósito de ampliar la oferta de productos y servicios en beneficio del bienestar de nuestros afiliados, abrimos 2 nuevas droguerías de marca propia, una en el Centro Comercial Hayuelos y otra en el Centro Comercial Centro Mayor, las cuales se suman al punto ubicado dentro de la Clínica Los Cobos Medical Center.

- Bajo el liderazgo de Servicios Ambulatorios de Salud, creamos el programa Psoriasis, que contempla un Modelo de Gestión Clínica integrado por proveedores aliados y propios en los diferentes niveles de atención de pacientes con patologías dermatológicas, así como la gestión clínica de los mismos.

- Implementamos un procedimiento quirúrgico de resección transuretral de próstata con tecnología láser (RTUP), que además incluye el manejo de paciente ambulatorio y cuidado de enfermería en casa, tecnología pionera en el país que brinda mayor seguridad al paciente, oportunidad en la atención e impacto de la satisfacción.

- Pusimos en marcha el proyecto “Oficina Virtual Cartago”, producto de la conformación de una célula de innovación interna, obteniendo como resultado el acercamiento de nuestro servicio a municipios de menos de 2.000 afiliados.

- Creamos las Salas de Innovación “InnovaC”, con el fin de estimular la captación e identificación de ideas de innovación, desde los equipos de trabajo, para el mejoramiento continuo de los procesos.

- Articulamos esfuerzos con el proceso de Calidad para el cumplimiento de criterios de permanencia y habilitación de redes 2020 y 2021.

- Pusimos en marcha la estrategia digital Bot para el seguimiento de síntomas de pacientes COVID confirmados.

- Consolidamos y publicamos 3 productos de investigación desarrollados al interior de la Organización y de la mano de diversos aliados.

Crédito

ODS: 1, 3, 5 y 8

Un año, mil lecciones para todos

"Entendimos la importancia de mantener una adecuada salud financiera que nos permita **alcanzar nuestros sueños y proyectos de forma responsable y organizada**"

Carlos Arévalo – Usuario de crédito compra de cartera

183.240 **créditos** desembolsados

variación **-8.3%**

Por un valor total de **$443.036 millones**

crecimiento **154.78%**

87% otorgados a afiliados de **categorías A y B** (cuyo salario no supera los 4 SMMLV)

13% otorgados a afiliados de **categoría C** (cuyo salario supera los 4 SMMLV)

Comportamiento por tipo de crédito

Libre inversión
178.846
créditos desembolsados
variación **-9.7%**
Por **$322.452 millones**
crecimiento **127.7%**

Educación
54
créditos desembolsados
crecimiento **45.9%**
Por **$312 millones**
crecimiento **78.7%**

Salud
3
créditos desembolsados
Por **$23 millones**
variación **-1.5%**

Otros créditos
4.337
créditos desembolsados
crecimiento **161.7%**
Por **$120.249 millones**
crecimiento **260.8%**

Líneas de crédito con alto impacto social

FOVIS (Fondo de Vivienda de Interés Social):

129 créditos desembolsados

variación **-54.7%**

Por **$8.122 millones**

variación **-50%**

FRF (Fondo de Rehabilitación Financiera) y **FE** (Financiamiento Especial)

4 créditos desembolsados

variación **-99%**

Por **$88 millones**

variación **-97%**

RESTRUCTURACIÓN DE **CRÉDITOS EN MORA**

5.051 créditos desembolsados

crecimiento **87.3%**

Por **$25.685 millones**

crecimiento **54.6%**

PIGNORACIÓN DE SUBSIDIO

5.119 créditos desembolsados

variación **-3.6%**

Por **$2.506 millones**

crecimiento **31.4%**

CREDITÍZATE

962 créditos desembolsados

crecimiento **171.8%**

Por **$4.443 millones**

crecimiento **204.5%**

Le damos crédito a los sueños de los colombianos

CupoYa

Pensando en brindarle nuevas alternativas a nuestros afiliados, creamos CupoYa, la evolución de nuestro Cupo Rotativo, con mejoras significativas.

- Crédito rotativo 100% digital.
- Funciona a través de avances a cuenta bancaria, sin costo, a cuenta bancaria.
- El cupo se libera a medida que se van pagando las cuotas.
- Durante los tres primeros meses de operación alcanzamos 1.104 utilizaciones (avances a cuenta bancaria), por un monto total de $1.724 millones.

Crédito para independientes y pensionados

Se trata de una puesta que nos permite ampliar nuestro alcance y la cobertura de nuestros servicios mediante las líneas de crédito ya existentes.

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Gracias a la implementación de un modelo comercial fundamentado en el entorno digital, nuestra fuerza de ventas abordó de manera virtual a los clientes y usuarios, generando un alto nivel de autogestión en varias etapas del proceso, además de impactar la productividad y la eficiencia en los costos de colocación.

- Establecimos alianzas estratégicas que, a través de productos complementarios, nos permitieron llegar a segmentos de la población que aún no teníamos cubiertos con nuestra oferta de crédito, destacándose la alianza con Epik Fintech, mediante la cual desarrollamos un modelo de penetración para llegar a los afiliados a la caja que dada nuestra política de riesgo crediticio no cuentan con una oferta disponible o pre-aprobada. Además, retomamos la alianza con Banco Finandina que promueve la tarjeta de crédito Compensar - Banco Finandina, alcanzando una colocación de 500 tarjetas entre junio y diciembre.

- Durante el 2021 recuperamos los niveles de colocación de crédito, con un total de $443.036 millones en desembolsos, 4.1% por encima de los generados en el 2019 y superando los registrados antes del inicio de la pandemia del Covid-19.

- Cerramos el 2021 con el Indicador de Cartera Vencida (ICV) en 2.76% para la cartera de mora de 30 días, lo que significa más de 4 puntos porcentuales por debajo del cierre de 2020 (6.38%) para este mismo indicador, gracias a diversos ajustes realizados en la gestión de cobranza, los modelos analíticos y el manejo de los niveles de riesgo en los nuevos desembolsos.

- Pusimos en producción el nuevo aplicativo SIIF, que nos permite poner a disposición una oferta de valor más competitiva a través del Cupo Rotativo Compensar, así como mejorar la experiencia del usuario mediante la posibilidad de realizar transferencias de avances desde el nuevo producto CupoYa y una oferta de crédito en UVR que puede llegar a incluir beneficios otorgados por el Gobierno Nacional, como la tasa FRECH.

Operador de Información
miplanilla.com

ODS: 3, 5, 8 y 10

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“Confirmamos que es fundamental realizar oportunamente nuestros aportes a la seguridad social, en beneficio propio y colectivo” Martha Ocampo – Trabajadora independiente

Pagos recibidos:

5.728.555

crecimiento 7%

A través de **Planilla Electrónica:** **4.436.669**

A través de **Planilla Asistida:** **1.291.886**

Registros procesados

100.597.543

crecimiento 5.3%

A través de **Planilla Electrónica:** **97.592.546**

A través de **Planilla Asistida:** **3.004.997**

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Alcanzamos un crecimiento del 57.55% en los pagos realizados a través de nuestra App miplanilla.
- Logramos la apertura de nuevos convenios de recaudo propio, ampliando la cobertura a nivel nacional y creciendo en un 6.84% en el número de cotizantes que transan miplanilla.
- Incorporamos un nuevo convenio para el servicio de recepción de aportes de Pensiones Voluntarias.
- 45.701 empresas o independientes pagaron las cesantías de 702.351 trabajadores por medio de miplanilla.com, lo que representa un crecimiento del 3% con relación al año anterior.
- Implementamos el canal de WhatsApp como un medio complementario para facilitar la interacción de los usuarios con nuestra plataforma y contribuir al mejoramiento continuo del servicio.
- Firmamos un convenio estratégico con minomina para apoyar a las empresas en la obligación de emisión de nómina electrónica ante la DIAN.
- Ratificamos nuestro compromiso con un servicio de alta disponibilidad a través de la actualización tecnológica que respalda las operaciones.

Convenios y Alianzas

ODS: 3 y 17

Un año, mil lecciones para todos

“Adoptamos una cultura de **mayor ahorro y previsión para cubrir las actuales necesidades,** sin dejar de contemplar los imprevistos que puedan venir”

Milcíades Romero – Tendero

Privilegios

Compensar

Ofrecemos a nuestros usuarios y sus familias la posibilidad de acceder a beneficios y descuentos especiales en una amplia red de establecimientos aliados, contribuyendo con ello a su bienestar financiero.

227 convenios con diferentes establecimientos, distribuidos en **16 categorías**

variación -7%

8 nuevos aliados entraron a hacer parte de nuestra red de beneficios:

makro, Claro, BellaPiel, Universidad El Bosque, ean, ClínicaRaza, Contigo, larebaja

Nuestros aliados reportaron 11.281.217 transacciones, por un monto total en ventas de **$860.703 millones**

Personas **beneficiadas:** **804.844**

variación -3%

Con ahorros por valor de: **$20.442 millones**

variación -13%

El **79%** de las personas **beneficiadas,** están afiliadas en categorías A y B (Devengan hasta 4 SMMLV)

Nuestro programa **de fidelización** Descubre compensar cerró con más de **55.000 afiliados inscritos, el 55% de ellos**, usuarios activos en el último mes del año.

Variedad de alternativas para acceder a los beneficios

El desarrollo de eventos virtuales e híbridos, popularizados durante la pandemia, nos permitió contribuir a masificar el alcance de diversos espacios que diseñamos durante el año para que nuestros usuarios pudieran acceder cada vez más a los descuentos y beneficios especiales de nuestros aliados, obteniendo los siguientes resultados en visitas:

Feria **Escolar:**
299.195

Temporada **Full Electro:**
107.285

Feria Virtual del Hogar:
46.665

Temporada Dulce **Día del Niño:**
38.385

Días **sin IVA:**
25.150

Temporada **de Navidad:**
41.158

Programa integral de seguros

Brindamos a nuestros afiliados protección ante diferentes tipos de calamidades, con coberturas, tarifas y beneficios especiales, mediante alianzas con algunas de las aseguradoras más prestigiosas del país.

Personas **aseguradas:**

36.447

crecimiento **3.9%**

30.697 de los asegurados, **el 87.5%, están afiliados** a Compensar

El 77% en categoría A y el **88.5%** en categoría B

Oferta **de seguros**

en las siguientes categorías:

SOAT, Automóvil, Vida, Hogar, Exequias, Mascotas, Accidentes Personales, Cáncer y asistencias.

111 **Siniestros** atendidos

1.893 servicios de **asistencia,** por un monto total de **$106.632.840**

El **32.4%** corresponde a **servicios médicos**

Total **asistencias legales** prestadas:

37 crecimiento **29%**

El 75% corresponde a afiliados en categorías A y B

Red transaccional

A través de una completa red transaccional, que articula los esfuerzos de diversos aliados estratégicos, facilitamos el uso de los recursos dispuestos en la tarjeta Compensar, medio en el que es depositado 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 emitidas durante el 2021:

280.954

Total tarjetas emitidas a diciembre de 2021:

333.410

crecimiento **3.1%**

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

Monto total cargado en las tarjetas:

$515.464 millones

crecimiento **2%**

Total transacciones realizadas:

6.374.978

variación **-2%**

Por un **monto total de:**

$537.075 millones

crecimiento **3.7%**

Compensar

Total **transacciones realizadas:**
3.314.511

Monto total cargado en las tarjetas:
$320.258 millones

Total subsidios distribuidos:
2.180.735

Valor total de las **transacciones realizadas** con las tarjetas:
$281.082 millones

Alianzas

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

Total **transacciones realizadas:**
1.824.989

Monto total cargado en las tarjetas:
$196.253 millones

Total subsidios distribuidos:
1.464.905

Valor total de las **transacciones realizadas** con las tarjetas:
$194.709 millones

Billetera Móvil Compensar

Realizamos diversas actualizaciones y habilitamos nuevas funcionalidades en la "Billetera Móvil Compensar", aplicación exclusiva para nuestros afiliados, quienes a través de ella pueden utilizar los recursos de su subsidio sin necesidad de tener el plástico de la Tarjeta de afiliación.

Más de **347.000** usuarios **únicos activos,** quienes realizaron alrededor de **27 millones de transacciones,** por más de **$63.000** millones

6. Nuestra Gestión de Cliente

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

Un año, mil lecciones para todos

"Aprendimos a ser más flexibles y empáticos y experimentamos nuevas formas para conocer e interpretar en tiempo real las cambiantes necesidades de nuestros clientes" Adriana Pardo – Gerente Centro de Experiencia

Nuestra gestión de cliente

Desde siempre, el cliente ha sido el centro de todas nuestras acciones y, por eso, nos esforzamos día a día por generar conexiones emocionales y construir relaciones de largo plazo con las personas, empresas o comunidades que reciben cualquiera de los servicios o beneficios que prestamos, sobre la base del respeto, la cercanía y la confianza, lo que al final impacta sobre su lealtad y recomendación.

Con ese propósito en mente, desde la Gerencia de Cliente, conformada por los equipos de Experiencia al Cliente, Acompañamiento al Cliente, Canales de Atención y Estrategia Digital, gestionamos de manera formal y en articulación con los diferentes procesos y unidades de la organización, una oferta de valor corporativa basada en el conocimiento e interpretación de sus intereses, necesidades y expectativas, a fin de brindarles una experiencia de servicio que contribuya a su bienestar integral.

En el 2021, orientamos la estrategia de cliente en los siguientes focos:

• Fidelización

Apoyados en los equipos de Canales de Atención y Acompañamiento al Cliente, consolidamos el modelo de atención empresarial, que nos permitió ampliar la cobertura, llegando a más usuarios de manera directa. Con este mismo propósito, nos acercamos a nuevas poblaciones, como pensionados, independientes, y contratistas priorizados, mediante los servicios de financiamiento social y miplanilla. Sumado a ello, de la mano de diversas áreas de la organización, trabajamos en el desarrollo de acciones y estrategias encaminadas a beneficiar a nuestros usuarios con diferentes programas subsidiados, entre ellos: dos mil razones de bienestar, becas y auxilios universitarios, bienestar nutricional, aporte al plan complementario, mejoras en proyectos de vivienda, entre otros.

• Omnicanalidad

En línea con el interés por mejorar de manera permanente la experiencia del cliente en la interacción con nuestros servicios, fortalecimos el proceso End to End mediante la integración de distintas plataformas tecnológicas, y el rediseño del modelo de atención y la estrategia digital, lo que nos ayuda a tener una visión global, de principio a fin, de las necesidades de los usuarios, siendo más eficaces en la interacción y generando mayor confianza. Lo anterior se ve reflejado en la probabilidad que tienen los clientes, en los segmentos individual y empresarial, de recomendarnos, según lo demuestra el indicador corporativo de NPS (Net Promoter Score) que se ubicó 6 puntos por encima con respecto al año anterior.

De la misma forma, evolucionamos en el conocimiento del cliente a través de herramientas que apalancan la estrategia omnicanal, proceso que iniciamos en el 2021 y que seguimos fortaleciendo dentro de nuestro marco estratégico, táctico y operativo; también, avanzamos en el diseño de una mejor experiencia para los clientes, bajo los atributos de resolutividad y simplicidad y, finalmente, conscientes del valor inestimable del contacto diario, consolidamos el modelo de medición y recuperación de cliente en tiempo real.

• Conocimiento del cliente

Seguros de que conocer profundamente a los usuarios nos permite identificar y dar respuesta oportuna a sus expectativas, creamos el modelo de conocimiento y de valoración empresarial (CLTV) que nos da la posibilidad de determinar el valor de un cliente (empresa) durante toda su relación como afiliado. Esta valoración sirve de insumo para generar estrategias de gestión en cada una de las etapas del ciclo de vida de la empresa (adquisición, fidelización, retención y reactivación). De otro lado, en aras de democratizar el acceso a información que facilite el conocimiento de los usuarios, desarrollamos la Biblioteca de Conocimiento de Cliente y de Mercado, que incluye estudios, tendencias, segmentaciones, entre otros, y ofrece la posibilidad de generar solicitudes de nuevos estudios y seguimientos. Además, contribuimos a incrementar los niveles de efectividad a través de estrategias predictivas que nos permitieron migrar poblaciones de medios asistidos a medios no asistidos, garantizando la evolución del modelo de atención QCS.

El equipo de Gerencia de Cliente evalúa y controla de manera permanente los resultados de la estrategia planteada a través de diferentes indicadores que permiten entender el comportamiento y el sentir de los usuarios, destacándose: el indicador de experiencia de cliente, que mide la percepción sobre nuestros diferentes servicios y que en el 2021 tuvo un resultado del 92%; el sondeo de satisfacción empresarial, con una ejecución del 93.40% y un cumplimiento del 103.8%; el indicador de fidelización de empresas, que cerró en 99.58%; la participación de mercado de la Caja, que fue del 41% sobre el total de mercado en la región; el mantenimiento de contratos de Planes de Bienestar (mantenimiento 88%); el indicador de productividad laboral, que mide la eficiencia del costo laboral con respecto a los ingresos (cumplimiento de 140.8%); el cumplimiento de ventas (123%) en los segmentos empresariales de Eventos Conformados, Alimentos, Recreación, Educación y Deporte, y Turismo; el crecimiento del canal virtual (cumplimiento 117%) y del canal asistido con plataforma IVR (cumplimiento 105%).

Adicionalmente, 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 tanto por la Gerencia de Cliente como por la organización en general, de cara al mejoramiento de la experiencia de servicio.

En este capítulo se detallan los principales resultados de cada uno de los equipos que conforman la gerencia.

Experiencia de cliente

Diseñamos estrategias y articulamos esfuerzos orientados a asegurar experiencias excepcionales en la interacción de nuestros usuarios con Compensar, garantizando coherencia entre el servicio, el proceso y el cliente, basados en su conocimiento y retroalimentación, generando una relación humanizada.

Obtuvimos un resultado de **84.9** en el indicador **de experiencia corporativo,** lo que representa **un aumento de 1.9 puntos,** con un **92% de cumplimiento** sobre la meta.

Aplicamos **174.195** encuestas para la **medición de experiencia** en tiempo real, con un **crecimiento del 105%** comparado con el 2020.

El indicador corporativo NPS

(Net Promoter Score)

cerró con un crecimiento de 66 puntos

lo que significa que,

2 de cada **3 usuarios** (individuales y empresariales) tienen **alta probabilidad** de recomendarnos.

En la gestión de PQRS

obtuvimos un cumplimiento del

95% sobre la meta planteada

para el indicador de oportunidad de respuesta, asi:

94% para el sondeo de satisfacción de respuesta

103% en calidad de respuesta.

Resultado indicador de experiencia de cliente por ciclos de servicio
(escala -25 a 100 puntos)

		Variación anual	Meta 2021 (%)
Afiliación Corporativa	77.9	+3.6	85%

		Variación anual	Meta 2021 (%)
Unidad Bienestar y Desarrollo Social	88.8	+2.3	96%
Alimentos	87.5	-5.6	94%
Turismo	85.9	-0.2	93%
Recreación, Educación y Deporte	91.4	+1.2	99%
Eventos Conformados	91.6	+4.2	100%
Subsidio	88.8	+2.4	97%
Desarrollo y Promoción de Vivienda	91.0	+8.0	99%
Mecanismo de Protección al Cesante	85.6	+6.2	93%

		Variación anual	Meta 2021 (%)
Unidad de Financiamiento **y Alianzas**	79.6	+1.6	87%
Servicios Financieros	76.5	+7.2	83%
Operador de Información	85.8	+1.4	93%
Convenios y Alianzas	76.8	-3.3	84%

		Variación anual	Meta 2021 (%)
Unidad **Salud**	83.3	+0.7	91%
Plan de Beneficios en Salud	78.9	-1.6	86%
Plan Complementario	81.8	-1.5	89%
Servicios particulares y empresariales de salud	89.1	+5.2	97%
Compensar Corporativo	84.9	+1.9	92%

Se evidencia mejoramiento de la experiencia en 10 de los 15 procesos evaluados, destacándose los procesos corporativos (Afiliación +3.6) y las unidades de Bienestar y Desarrollo Social (+2.3), Financiamiento y Alianzas (+1.6) y Salud (+0.7). Por otro lado, en Canales de Atención (+0.3), Alimentos (-5.6), Convenios y Alianzas (-3.3) y los servicios de Aseguramiento en Salud, Plan de Beneficios de Salud (-1.6) y Plan Complementario (-1.5) se identificaron retos asociados, principalmente, con el acceso y la oportunidad de los servicios, así como con la reapertura de la operación de las instalaciones en la etapa de reactivación económica.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-

En el 2021 atendimos 448.662 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 5% más que en el 2020. Para Caja gestionamos 197.511 casos, con una disminución del 17.3%, siendo las temáticas más representativas postulaciones, averiguaciones sobre el estado de subsidios, reposición de servicios de recreación, educación y deporte, asesorías para la adquisición de vivienda, devoluciones de dinero por cancelación de servicios y reprogramaciones, activación de tarjeta Compensar y transacciones no exitosas con aliados. De la misma forma, en Salud tramitamos 251.151 casos, es decir, 22.7% más que el año anterior, siendo los temas más recurrentes la asignación de citas médicas, la entrega de medicamentos y la actualización y oportunidad en el acceso a la información.

	Caja	Salud
Quejas y reclamos	128.235	169.344
Solicitudes	67.952	79.901
Reconocimientos	1.082	1.340
Sugerencias	242	566

Distribución por ciclo o servicio

Caja de Compensación

Ciclo	Número de PQRS
Subsidio	98.724
Afiliación Corporativa	29.177
Recreación, Educación y Deporte	22.902
Servicios Financieros	11.763
Desarrollo y Promoción de Vivienda	10.689
Transversal a todos los ciclos	8.325
Convenios y Alianzas	8.131
Operador de Información	3.515
Alojamiento	2.069
Centro de Servicios Compartidos	1.200
Mecanismo de Protección al Cesante	546
Eventos Conformados	299
Alimentos	171
Total general	**197.511**

Distribución por ciclo o servicio

Salud

Relacionado con	Número de PQRS
Prestación propia	25%
Aseguramiento	75%
Total general	**100%**

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS

- Evolucionamos nuestra Política de Experiencia a una Política de Humanización y Experiencia, con el fin de avanzar hacia la consolidación de una cultura de humanización, cuya columna vertebral es el colaborador, los aliados, los usuarios y sus familias. Esta estrategia, fundamentada en la dignidad y el respeto como garantes de los derechos, y que promueve una atención centrada en las personas, fue socializada a 10.111 colaboradores en el 2021.

- Como parte del ejercicio permanente de escucha del cliente, cambiamos el término OyS por PQRS, mejorando la experiencia del usuario en cuanto a la radicación y consulta del estado de las quejas, solicitudes, sugerencias y felicitaciones. Además, en nuestra página web cambiamos la sección opiniones y sugerencias por "Te escuchamos". De igual manera, simplificamos contenidos y formularios de radicación para Caja de Compensación, Salud y el Operador de información miplanilla.

- Con el fin de solucionar en un primer contacto los requerimientos de baja complejidad en la Caja, incluimos un chatbot en la sección "Te escuchamos", asimismo, de la mano de otros procesos, construimos soluciones de atención que permitieran responder más eficazmente y en menor tiempo.

- En salud, desarrollamos mejoras significativas para la gestión de PQRS bajo el esquema de la metodología CRM, Customer Relationship Management, que incidieron positivamente en el cargue de documentos adjuntos durante la radicación, así como en el seguimiento, con número de radicado a los casos; y para

quienes gestionan, aportó en una mejor trazabilidad de la gestión de las PQRS y en la reportería.

- Adaptamos las metodologías de pruebas de cliente, grupos foco y observatorios a las necesidades del proceso y los resultados esperados por los ciclos de servicio, bajo un enfoque que contempla la detección temprana de hallazgos, la identificación de causa - raíz y el reconocimiento de aspectos valorados por el cliente, clasificándolos en una matriz según los ejes estratégicos de la organización y los esfuerzos del usuario. De esta forma, abordamos a más de 1.400 usuarios, entre personas y empresas, en 47 pruebas de cliente de todas las unidades, cuyos resultados permitieron generar ajustes en el ciclo de servicio y modificaciones en los diferentes canales para mejorar su interacción.

- Fortalecimos los mecanismos de escucha de voz de cliente, aumentando no solo el número de usuarios escuchados en encuestas, a más del doble, sino ampliando la cobertura de las mediciones a los procesos y servicios de la organización, así: Proyectos Sociales (evaluando 8 líneas); servicios de Gestión de Información Empresarial (consolidando todas las evaluaciones de cuatro servicios a cliente externo), Fundación Universitaria Compensar (evaluando 9 servicios) y, desarrollando actividades de capacitación y difusión de los servicios, además, Droguería Compensar y atención en redes sociales, entre otros.

- Avanzamos en la actualización de cuadros de mando, con información de indicadores y tendencias de la medición de experiencia en tiempo real de 6 procesos (Recreación, Educación y Deporte, Eventos, Subsidio, Fundación Universitaria Compensar, Alimentos y Vivienda), gestionando este conocimiento de manera semanal, y para los demás procesos, quincenal o mensualmente, mientras depuran sus capacidades de medición y de gestión de experiencia.

- Iniciamos la migración a una plataforma tipo CEM (Customer Experience Management) para las mediciones de experiencia en tiempo real, que aporta a la generación de nuevas capacidades en términos de oportunidad, usabilidad y recuperación de servicio en ciclo corto y largo. Así mismo, seguimos avanzando en los procesos de centralización y automatización de dichas mediciones.

- Dimos continuidad a nuestra estrategia de Embajadores de Servicio (a la que desde el 2014 se integran colaboradores con la misión de fortalecer la experiencia de cliente), realizando una articulación con los procesos internos y transversales, incentivando la agilidad organizacional y la experiencia de cliente interno.

- Creamos y lideramos mesas corporativa a fin de mejorar la experiencia de cliente mediante el diagnóstico y análisis causa–raíz de hallazgos identificados en la voz de cliente, así como la definición, desarrollo e implementación de acciones que garanticen la visión completa e integral del cliente dentro del journey map, la disminución de fricciones y esfuerzos para acceder a los servicios, obteniendo entre otros logros, una reducción del 50% en las PQRS recibidas por autenticación e identificación de cliente, en comparación con el año anterior.

- Trabajamos de manera articulada con la Unidad de Financiamiento y Alianzas promoviendo la autogestión y facilitando los trámites, lo que permitió alcanzar una disminución del 65% de las PQRS asociadas al movimiento detallado de crédito, así como mejorar los niveles del indicador de experiencia de solicitud de crédito, que estuvo por encima de 90.

- Para la Unidad de Bienestar y Desarrollo Social, realizamos alrededor de 78 mil encuestas, 166% más que en el 2020, las cuales se convirtieron en insumo clave para el mejoramiento de los servicios virtuales, contribuyendo a facilitar la compra y

utilización de estos, además de asegurar un impacto positivo en la experiencia. Bajo esta premisa se continuaron mejorando las soluciones virtuales ya implementadas en Subsidio, Recreación, Educación y Deporte, Mecanismo de Protección al Cesante y Eventos.

- Realizamos un trabajo conjunto entre Afiliación y Canales de Atención para agilizar el proceso de afiliación Caja en las diferentes modalidades, a fin reducir los esfuerzos del usuario frente a las comunicaciones expuestas en la página. Adicionalmente, implementamos el restablecimiento del servicio de manera automática, logrando recuperar 573 empresas y 1.900 PICS, lo que equivale a mejorar el Net Promoter Score (NPS) en 11 puntos frente al año anterior.

- En Salud, habilitamos la APP para la asignación de servicios a los usuarios de Plan de Beneficios en Salud, potencializando este canal como un nuevo recurso de autogestión.

- Realizamos la segunda versión de “Comparte tu Arte”, estrategia para la apropiación de los Derechos y Deberes de los afiliados, teniendo como foco principal, el autocuidado y el respeto en la comunidad, llegando a 87.049 niños, niñas y sus familias, a través de tres Facebook Live.

- Retomamos gradualmente, de manera presencial, las divulgaciones de los Derechos y Deberes en los escenarios dispuestos por las empresas, logrando abordar a 121 personas con la importancia de conocer, reconocer y apropiar los diferentes derechos y deberes de los afiliados al sistema del subsidio familiar.

- Con el fin de seguir trabajando en modelos de negocio centrados en el cliente, diseñamos y aseguramos la experiencia de nuestros usuarios para los procesos que no fueron abordados el año anterior, basándonos en las fases y los ejes estratégicos de servicio. Así mismo, buscando adaptarnos a la dinámica de cambio de nuestros usuarios, acoplamos a las nuevas realidades y momentos de vida, los modelos ya construidos. Este ejercicio ha dejado como resultado 36 nuevas rutas de cliente y 21 rutas de cliente iteradas.

- Realizamos el acompañamiento en la planeación y salidas a producción de las diferentes herramientas, iniciativas y procedimientos de la organización, garantizando la visión de cliente en las decisiones y lineamientos, logrando transmitir la percepción de usuario en todas las fases del ciclo, tanto en la prestación de los servicios que se mantienen virtuales, como los que han retornado a la presencialidad.

- Desarrollamos la cuarta versión de “Xtrends: el reto de personalizar la experiencia en la revolución digital”, evento que contó con más de 500 participantes conectados en tiempo real y cerca de 2.000 reproducciones posteriores en YouTube, ampliando así nuestro alcance a personas de toda Colombia y países como España, Perú, Ecuador y Panamá, lo que nos ubica como un referente de experiencia de cliente y nos posiciona como marca más allá de las fronteras.

Acompañamiento al cliente

Generamos relaciones de largo plazo con las empresas y trabajadores afiliados a la Caja, basados en la confianza y el conocimiento profundo de sus necesidades, promoviendo de manera permanente el uso de los beneficios y servicios a los cuales tienen derecho, propiciando experiencias que motiven su permanencia y fidelización.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS

- Con el objetivo de extender nuestra cobertura y propiciar un mayor acercamiento con las empresas afiliadas y sus trabajadores, durante el 2021 redistribuimos 55.314 empresas para ser atendidas, de comienzo a fin, por asesores a través del call center, fortaleciendo de esta manera nuestro modelo de atención.

- Adelantamos alrededor de 1.146 encuentros con directivos de empresas afiliadas para conocer más de cerca las necesidades de sus trabajadores, identificar acciones en el marco de la reactivación económica y monitorear su situación en general. Fruto de ello, la organización tomó la decisión de dar continuidad a los programas orientados a las compañías más afectadas por la pandemia, impactando a 626.160 trabajadores y sus familias.

- De la mano con nuestras empresas afiliadas, construimos más de 6.000 planes de bienestar enfocados en programas de formación, recreación, deporte, turismo y en especial en salud, mediante intervenciones en el campo de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, incorporando estrategias de prevención y atención asociadas a los efectos en la salud física y emocional generados por la pandemia del COVID-19.

- Instituimos el Seminario ABC, un espacio virtual para empleadores y trabajadores en donde informamos y aclaramos todas las dudas relacionadas con la afiliación a la Caja y el portafolio de servicios, con la participación de más de 780 empresas y la conexión de 1.700 usuarios.

- Fruto del reconocimiento y la experiencia de Compensar en el proceso de vacunación COVID-19, apoyamos la alianza estratégica corporativa con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI-, que se extiende hasta junio del 2022 y tiene como fin apoyar a 1.088 organizaciones en la iniciativa "Empresas por la Vacunación". Dentro de este contexto, se aplicaron 76.101 vacunas, correspondientes al 55% de las dosis asignadas (138.366).

- Trabajamos en conjunto con nuestra Agencia de Empleo y Emprendimiento y la Fundación Universitaria Compensar, en el programa "Propulsor Empresarial", que a partir de la capacitación de los trabajadores busca apalancar la productividad en las

empresas, logrando acompañar a 89 de ellas que recibieron con satisfacción este apoyo en temas técnicos relacionados con su core de negocio.

- Integramos la atención virtual y presencial en el acompañamiento a las empresas afiliadas, reafirmando así nuestra disposición de servicio en concordancia con sus necesidades. Para ello, fortalecimos y capacitamos de manera especializada al equipo de servicio al cliente en el frente de atención individual.

- Realizamos campañas de formación en seguridad social y prevención en nuestras empresas afiliadas, mediante un trabajo focalizado que permitió apoyar los objetivos de expansión de los programas de salud y del Operador de Información. Así mismo, apoyamos la dinamización de la colocación de los diferentes subsidios que otorga la Caja, logrando llegar a poblaciones con necesidades particulares, a fin de mejorar sus condiciones de vida.

- Fortalecimos las capacidades de gestión en el equipo de Acompañamiento al Cliente para el reconocimiento de nuevas formas de ver la realidad, contribuyendo en su transformación, gestionando las relaciones de manera más armónica y con mayores recursos en medio de un entorno cambiante.

- En el camino de fortalecer nuestras relaciones, afianzamos vínculos con diferentes empresas proveedoras de servicios, buscando impactar el bienestar de los trabajadores afiliados y sus familias.

- Profundizamos en el conocimiento empresarial y sectorial a fin de identificar oportunidades de intervención de manera transversal y particular.

- Replanteamos el modelo de atención en el call center, habilitando nuevas modalidades de intervención para los afiliados.

- Contribuimos a movilizar la plataforma de bienestar integral de Compensar como una solución que aporta a la gestión del talento humano, y que basada en un modelo analítico y con una oferta de valor, responde a múltiples necesidades de los trabajadores en sus diferentes etapas de la vida.

Canales de atención y estrategia digital

Basados en la evolución de las tecnologías digitales, así como en el comportamiento de los usuarios, aseguramos el funcionamiento de la plataforma de canales de atención de Compensar: presencial, telefónico y virtual, además, en línea con el modelo estratégico de relacionamiento con el cliente, las necesidades corporativas de las unidades y los ciclos de servicio, garantizamos la accesibilidad a la información, a los productos y a los servicios, contribuyendo al bienestar integral de la comunidad en general.

Total atenciones
realizadas en el 2021
a través de los tres canales:

192.216.926

crecimiento **18.14%**

Virtual
Atenciones: **306.915**
Participación: 86.13%
crecimiento **23.48%**

Telefónico
Atenciones: **21.131.364**
Participación: 10.99%
variación **-15.50%**

Presencial
Atenciones: **5.531.461**
Participación: 2.88%
crecimiento **52.63%**

Participación
por tipo de actividad

Informativa: **170.113.477**
Transaccional **monetaria:**
6.690.758
Transaccional **no monetaria:**
15.412.691

Actividades
por tipo de contacto

No asistido: **174.617.413**
Asistido: **17.599.496**

OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS

- Realizamos el cambio de plataforma omnicanal, que apalanca la transformación digital, por medio de la autogestión y evolución del conocimiento del cliente, relacionada con la interacción y preferencias en la solicitud de productos y servicios. Con este cambio mejoramos en términos de disponibilidad, garantizando la continuidad del servicio, ampliando la capacidad de acceso, pasando de gestionar 2.0 mm de llamadas mes en el 2020, a 3.9 mm mes en el 2021. También, redefinimos los árboles de navegación del IVR y habilitamos funcionalidades de autogestión, llegando al 51% de absorción de los tráficos, sumado a ello, optimizamos las operaciones de chat con la ampliación de la cobertura y versión evolucionada de los chatbot, generando hasta un 70% de absorción de las interacciones con asesor, consolidando así el modelo de aprendizaje.

- Implementamos el modelo de atención empresarial de Canales enfocado en la aplicación de estrategias de fidelización y retención para empresas de hasta 20 trabajadores, logrando 3.490 contactos inbound a través del call center y 3.756 contactos outbound.

- Fortalecimos el gobierno de información mediante la extracción y análisis de datos de nuevas fuentes, lo que nos permitió identificar y medir el comportamiento del cliente en los diferentes medios de atención para ejecutar iniciativas encaminadas a predecir y satisfacer sus necesidades, disminuyendo el recontacto.

- Desplegamos diferentes estrategias para maximizar el uso de los canales digitales y portales, a fin de facilitarle a los usuarios el proceso para realizar sus solicitudes, trámites y compra de servicios, logrando un cumplimiento de 117% en el indicador

(la meta apunta a que el 60% de las actividades y transacciones realizadas en Compensar sean gestionadas a través de los canales digitales).

- Maximizamos el uso de los canales digitales y portales, con un cumplimiento del 117% en el indicador que determinaba el número de actividades y transacciones que debían gestionarse a través de los canales digitales.

- A través de la plataforma IVR obtuvimos un volumen del 28.4% sobre el total de transacciones realizadas, logrando así la meta de registrar un valor inferior al 30% y alcanzando un cumplimiento del 105%. Asimismo, el canal presencial llegó a un índice del 120%, recibiendo un volumen del 1.4%, sobre el 10% propuesto en actividades y transacciones realizadas.

- Contribuimos a la consolidación de la Tienda Compensar con más de 346.000 operaciones y un recaudo promedio de $1.224 millones mensuales, incrementando la participación del canal en la transaccionalidad de servicios de Recreación, Educación y Deporte, y ampliando la cobertura de servicios de turismo y vivienda.

- En Salud, transformamos el modelo tradicional mediante la distribución de tráficos y habilitación de líneas exclusivas para Plan Complementario y COVID, tanto para la central de atención al prestador como para la línea regional en salud, además de la implementación del servicio de minomina.com y la mejora en las opciones del menú para los servicios de Vivienda, Turismo, Recreación, Educación y Deporte, realizando la primera fase en integración de medios IVR y página web para servicios de Caja.

- Aportamos al mejoramiento de la experiencia digital de los usuarios a través de los portales, consolidando la estrategia para la Unidad de Bienestar, lo que permitió evidenciar un incremento en la participación del medio con respecto a años anteriores.

Salud y seguridad de nuestros clientes

GRI 416-1, 416- 2

Partiendo de que el cliente es el centro de nuestro quehacer diario, en Compensar trabajamos continuamente en pro del desarrollo de operaciones seguras. Es así como siguiendo los lineamientos de nuestro sistema integral de riesgos buscamos mitigar los factores que puedan llegar a producir impactos significativos, a partir de la revisión y evaluación periódica de los riesgos asociados, y como resultado de ello en lo corrido del 2021 no se presentaron situaciones donde estuviesen comprometidas la salud o la seguridad de los usuarios.

A continuación, resumimos algunas de las acciones adelantadas por nuestros ciclos de servicio (cuyas actividades representan un mayor nivel de riesgo) para revisar y mitigar los impactos reales y potenciales relacionados con la salud y la seguridad de los clientes:

Alimentos:

Contamos con un sistema de aseguramiento de la calidad con enfoque preventivo, que busca dar cumplimiento cabal a los requisitos establecidos en la reglamentación sanitaria vigente, a través de programas y controles para cada una de las operaciones del ciclo de alimentos. Para la valoración de este sistema consideramos los indicadores de evaluación interna de calidad y los resultados de los análisis microbiológicos de productos, materias primas, superficies, manipuladores y ambiente, siendo determinante este último, al subir al cuadro de mando integral del ciclo por su relación al peligro biológico, que dentro del análisis obtuvo una puntuación alta y se configura como el punto crítico de control del proceso.

Salud:

De la mano del equipo de calidad en salud, realizamos un seguimiento permanente de los procesos de atención, con el fin de acatar el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) normado mediante la Resolución 3100 de 2019 para el cumplimiento de los estándares del Sistema Único de Habilitación de Servicios de Salud, garantizando así la seguridad del paciente y mejorando de la calidad de nuestros servicios.

Adicional a ello, contamos con mecanismos para registrar, analizar y mitigar todo tipo de indicio de atención insegura, falla en la atención o eventos desfavorables para los usuarios, mediante el acatamiento 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.

El promedio de Tasa de Reportes de Seguridad del Paciente para el 2021 fue de 2 por cada 100 pacientes atendidos, y de acuerdo con la clasificación de estos, el 46% correspondió a incidentes que no ocasionaron daño a nuestros usuarios, pero que sí permitieron establecer acciones de mejora tendientes a minimizar el riesgo de generar eventos adversos en términos de salud y seguridad. La clasificación más frecuente, con el 36%, estuvo relacionada con los eventos adversos no prevenibles, es decir, donde no se presentaron fallas en la atención.

Educación:

Dentro del Programa de Atención Integral a la Niñez hacemos el seguimiento oportuno a los controles establecidos dentro de la matriz de riesgos en temas asociados al cumplimento de protocolos y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Para ello, todo el personal que interviene en la elaboración o manipulación de alimentos cuenta con un curso que los certifica para este fin. De igual forma, realizamos las acciones periódicas de mantenimiento a las infraestructuras de los jardines sociales que administramos y acatamos las regulaciones establecidas para los conceptos higiénico-sanitarios de la Secretaría de Salud y de observancia a las condiciones exigidas de seguridad humana, riesgos de incendio, materiales peligrosos y sistemas de protección contra incendios, además de monitorear las fichas técnicas y conceptos sanitarios de todos los proveedores involucrados.

Infraestructura:

Nuestros proyectos de infraestructura surten una etapa de planeación y diseño en la que, en conjunto con las diferentes áreas de Compensar, validamos los diseños, dejando la trazabilidad del caso y cumpliendo con los requerimientos normativos y las exigencias propias de la operación. Con ello buscamos maximizar la calidad en el servicio, y minimizar posibles impactos, además, la adecuada implementación es validada por la interventoría de obra, encargada de certificar lo construido versus lo diseñado y aprobado.

Vivienda:

En la construcción de nuestros proyectos de vivienda, empleamos productos certificados y aprobados, descartando desde hace varios años la utilización de materiales con asbesto. Así mismo, no solo por temas normativos asociados a la estabilidad y durabilidad de las estructuras, sino primordialmente por el bienestar de nuestros usuarios, damos estricto cumplimiento a las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente, NSR-10, lo que, sumado a los componentes de seguridad humana y protección contra incendios, que son tenidos en cuenta por el equipo de profesionales que interviene en los diseños técnicos evaluados a partir de interventoría y supervisión permanentes, se constituyen en un gran factor de confianza para los propietarios.

Buscando contribuir a la seguridad en las diferentes etapas que forman parte del proceso de compra de vivienda, utilizamos y promovemos el uso de implementos de bioseguridad entre los actores que intervienen en la toma de firmas y entrega de escrituras públicas en el domicilio de los clientes (notaría, proveedor de mensajería, etc). Además, garantizamos el acceso al esquema de vacunación contra el COVID-19, a los colaboradores del ciclo de vivienda, promoviendo espacios seguros.

Información y etiquetado de productos y servicios

GRI 417-1, 417-2

Los temas relacionados con etiquetado de los productos son especialmente visibles en la prestación y operación de los servicios de alimentos y salud, por lo que relacionamos a continuación los requerimientos para cada uno:

Alimentos:

Producto servicio

Tipo de información que debe reportar sobre su uso o contenido

Materias primas y productos terminados, empacados, envasados o suministrados **por proveedores**

Información requerida según Resolución de Rotulado 5109 de 2005 "Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado y etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y las materias primas de alimentos para consumo humano" **dentro de estos requisitos se contemplan los siguientes:**

- Nombre del alimento
- Lista de ingredientes
- Contenido neto
- Datos del fabricante
- Identificación del lote
- Fecha de vencimiento
- Instrucciones para el uso
- Registro sanitario según aplique
- Condiciones de conservación

Si el alimento o producto declara la tabla nutricional, propiedades nutricionales o de salud, debe aplicar lo establecido en la Resolución 333 de 2011 "Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado nutricional que deben cumplir los alimentos envasados para consumo humano.".

Productos en proceso y terminados, empacados o envasados en el **Centro de Procesamiento de Alimentos**

Información requerida según Resolución de Rotulado 5109 de 2005, "Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado y etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y las materias primas de alimentos para consumo humano":

- Nombre del alimento
- Lista de ingredientes
- Contenido neto
- Datos del fabricante
- Identificación del lote
- Fecha de vencimiento
- Instrucciones para el uso
- Condiciones de conservación

Para garantizar la seguridad de los productos empacados y envasados, nos acogemos a los requisitos de rotulación y etiquetado establecidos en la reglamentación sanitaria vigente, identificando fecha de vencimiento, fabricante, lote, instrucciones de conservación, etc. De otro lado, los residuos con mayor impacto ambiental relacionados a estos productos son los residuos orgánicos y aceite vegetal usado, con posibles impactos ambientales en suelo y agua[1].

[1] El método usado para la eliminación de este tipo de residuos se expone en el capítulo de nuestra Gestión Ambiental, en este mismo informe.

Salud:

Tipo de información que debe reportar sobre su uso o contenido

Producto servicio

Productos químicos **peligrosos**

La etiqueta estará en español y contendrá como mínimo la siguiente información:

- Identificación del producto. Debe ser la misma utilizada en la Ficha de Datos de Seguridad - FDS.
- Nombre, dirección y número de teléfono de los proveedores, ya se trate de fabricantes, importadores o distribuidores de los productos químicos.
- Pictogramas de peligro.
- Palabra de advertencia (peligro o atención).
- Indicaciones de peligro.
- Consejos de prudencia.
- Cuando se trate de mezclas químicas, se debe relacionar la identidad química de cada componente o elemento peligroso.

Productos químicos **no peligrosos**

La etiqueta de los productos químicos que hayan sido declarados como no peligrosos por el fabricante contendrá la siguiente información en la Ficha de Datos de Seguridad:

- Identification del producto.
- Identificación del proveedor, ya se trate de fabricantes, importadores o distribuidores.
- Consejos de prudencia.

Las indicaciones para el uso seguro de los productos químicos peligrosos y no peligrosos son:

- Evaluación de riesgos relacionados con su uso
- Procedimientos para atención de emergencias
- Almacenamiento y reporte de incidentes
- Kit de derrames en las zonas de almacenamiento y uso
- Elementos de protección personal
- Capacitaciones técnicas para los encargados de su manipulación

Así mismo, a partir de la utilización de este tipo de productos para la prestación de los servicios de salud, se generan residuos con características peligrosas, principalmente por la utilización de reactivos analíticos para el procesamiento de muestras de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, productos químicos del procesamiento de imágenes diagnósticas, residuos de medicamentos y sus correspondientes envases. Además, residuos de fluidos corporales, tejidos, o todos aquellos elementos que han tenido contacto con estos, y que se encuentran contaminados con agentes biológicos. Todos los residuos que presenten características de peligrosidad son manipulados, almacenados, rotulados y entregados a empresas especializadas para su tratamiento y disposición final, siguiendo los lineamientos de la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Reclamaciones con respecto a comunicaciones de marketing

GRI 417-3

En el 2021 recibimos dos Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) asociadas a comunicaciones de marketing, a propósito de una oferta enviada durante el mes de la mujer a los usuarios del Plan Complementario Especial en Bogotá, con código de descuento para adquirir en la Droguería Compensar un kit exclusivo de Unilever (cremas Ponds + billetera Mario Hernández). La situaciones y respuestas dadas a cada PQRS fueron:

Situación 1:

La cliente manifiesta saturación de las líneas telefónicas de la Droguería Compensar impidiendo la comunicación.

Respuesta:

La Droguería Compensar se comunicó directamente con la usuaria para facilitarle la compra del kit.

Situación 2:

Amparándose en la Ley 1480 del 2011, la cliente expresa que el producto recibido es muy diferente al promocionado.

Respuesta:

Se le explicó a la usuaria que la imagen utilizada en la oferta fue una de referencia y que podía hacer devolución del producto recibiendo el valor total pagado.

Privacidad del cliente

GRI 418-1

En Compensar damos tratamiento a los riesgos relacionados con la privacidad y datos personales de nuestros usuarios cumpliendo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Pese a ello, recibimos algunas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) relacionadas con los datos personales de los clientes.

Una de ellas fue con respecto a un SMS enviado el 24 de abril del 2021, a través del cual promocionamos la afiliación al Plan Complementario Especial con descuento, en el marco de la Feria Bienestar Live. El usuario manifestó no recordar haber dado el consentimiento expreso para el envío de publicidad, por lo que le explicamos que dentro de la base de datos contábamos con dicha autorización. Sin embargo, ante la petición de retirarlo de dicha base lo hicimos de inmediato.

Adicionalmente, se presentaron otros 43 presuntos casos referentes a confidencialidad de la información, 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 reporte a riesgo corporativo en caso de que así lo requiriera.

7. Nuestros Procesos Transversales

Un año, mil lecciones para todos

"Sacamos el máximo provecho de la tecnología desde diversos frentes, entendiendo que esta debe estar **al servicio de las personas y ayudar a mejorar la calidad de vida de todos,** sin perder la conexión humana"

Javier Gil – Profesional de Tecnología

Proyectos de Infraestructura

GRI 203-1

Contribuimos a la prestación integral de los servicios de Compensar mediante el desarrollo, gestión y mejoramiento de la infraestructura, labor que llevamos a cabo bajo los principios de la buena arquitectura y criterios de sostenibilidad y uso eficiente y transparente de los recursos, con el fin de brindarles a nuestros usuarios espacios que favorezcan su calidad de vida.

La inversión total en las obras de los proyectos de infraestructura que desarrollamos en el 2021 fue de más de $74.761 millones, lo que frente a los recursos destinados en el 2020 ($37.857) representa un incremento del 97.5%.

A continuación, se relacionan los proyectos desarrollados:

Nuevas construcciones o proyectos entregados	**Área construida** (m^2 – cubiertos)	**Área libre** (m^2)
Adecuación Lagomar	8.749	2.312
Ampliación zonas recreativas Lagomar	325	
Subtotal áreas nuevas en el 2021	**9.074**	**2.312**
Adecuaciones, ampliaciones o **remodelaciones entregadas**		
Adecuaciones instalación Panorex Salud Oral - Calle 26	10	
Laboratorio clínico y Patológica Clínica del Country	127	
Inmunización USPM	53	
Laboratorio admon. Calle 82 Country	85	
Locales 005 y 008 VIVA Fontibón	187	
Oficinas aseguramiento Villavicencio	167	
Sede Autopista Sur - Vacunación COVID-19	450	
Adecuaciones CEP Palermo Laboratorio	40	
Adecuación Transfusional Palermo Laboratorio	20	
Consultorios, SAM, SOR, admon. Fontibón	130	
Gimnasio Terapias Cra. 69	76	
Esterilización Primera de Mayo	10	
Laboratorio Clínica Nueva	110	
SAMU Alquería	92	
Adulto Mayor Fusagasugá	2.200	
Sub-total áreas nuevas en el 2021	3.757	-
Subtotal áreas entregadas	**12.831**	**2.312**

En desarrollo	**Área construida** (m^2 – cubiertos)	**Área libre** (m2)
Ampliación Lagosol	2.800	
Carrera 60	12.601	
Centro Mayor	12.145	
CDI Lote 17 - Hogares Soacha	2.270	
Subtotal áreas nuevas en desarrollo en el 2021	**29.816**	-
Adecuaciones, ampliaciones o remodelaciones en desarrollo	**Área construida** (m^2 – cubiertos)	**Área libre** (m2)
Suba piso 4	1.240	
Consultorios, SAM, SOR, Laboratorio, Inmunización pisos 1A, 2B, 6A, 7A Calle 26	900	
Adecuación Laboratorio Patológico piso 7 Calle 26	393	
Administración laboratorio CPL - Citogenética	260	
Imagenología Calle 134 - Mobiliario	134	
Bienestar Acueducto	100	
Subtotal áreas en adecuación	**3.027**	-
Subtotal áreas en desarrollo 2021	**32.843**	-
Total	**45.674**	**2.312**

El detalle de las inversiones del 2021 correspondió a la ampliación de nuestra infraestructura en las siguientes áreas de servicio:

Nuevas construcciones o proyectos

Adecuación Hotel Lagomar:

Ampliamos y actualizamos una de las zonas más antiguas del hotel, construyendo 90 nuevas habitaciones, 45 de ellas con capacidad para 8 personas, además, mejoramos diversos servicios de apoyo, como la cocina y el parqueadero. De igual manera, construimos una nueva piscina con carriles para entrenamiento y dos atracciones acuáticas con toboganes, así como un nuevo comedor con servicio a la mesa y una zona de juegos diseñado especialmente para los más pequeños.

Adicionalmente diseñamos un espacio de descanso para los padres y llevamos a cabo la actualización del tobogán existente, implementando nuevas tecnologías, brindándoles a nuestros visitantes más alternativas de entretenimiento.

Principales adecuaciones o remodelaciones

Centro de permanencia para el adulto mayor en Fusagasugá

Adquirimos un predio de 15 hectáreas, en el área rural de Fusagasugá, destinado a la atención de la persona mayor, mediante servicios de residencia de corta y larga estancia, es decir, los usuarios pueden disfrutar tanto de programas con intensidad de entre 3 a 5 días a la semana o pasadías, como de servicio integral de residencia, con atención 24 horas – 7 días a la semana y todos los componentes sociosanitarios incluidos. Para este fin, habilitamos 60 habitaciones con apoyos de alimentación, piscina, gimnasio, oratorio, peluquería, salones multifuncionales, entre otros servicios.

Adecuaciones para el servicio de Salud

Como parte del mejoramiento continuo de nuestros servicios, en el 2021 adelantamos adecuaciones locativas en más de 1.500 m2 de diferentes sedes de salud, ampliando así la cobertura e implementando nuevas tecnologías, lo que además contribuye al cumplimiento de la normatividad vigente.

Proyección para los próximos años

Dentro de los proyectos de infraestructura que se encuentran en desarrollando, se destacan:

Sede Integral Carrera 60

Como un aporte integral al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, desarrollaremos una nueva sede en el sector del parque El Salitre, con diferentes alternativas de atención, entre ellas, servicios de salud y bienestar, además de un nuevo programa de "Centro Día".

Sede Integral Centro Mayor

En línea con nuestro propósito de ampliación de cobertura, en el primer semestre del año abrimos las puertas de una gran sede de atención en salud y bienestar dentro del Centro Comercial Centro Mayor, uno de los más representativos de la capital, ubicado al sur de la ciudad, el cual será anfitrión de una innovadora apuesta en la prestación de servicios, entre los que se destacan: laboratorio clínico, vacunación, medicina general, terapias, salud oral, muros de escalar, patinaje, escuela de fútbol, juegos infantiles, trampolines, bolos, cocinas para cursos de capacitación, piscinas (infantil, familiar, de relajación, para acuamotricidad y de entrenamiento), SPA y gimnasio, entre muchos otros.

Ampliación Lagosol

Iniciamos la construcción de un módulo adicional de 16 habitaciones en Lagosol, que incluye un oasis como punto de integración en la zona hotelera. Además, avanzamos en la intervención de los servicios en las zonas de recreación: zona de juegos, área de descanso, ampliación del comedor, vistieres y baños de apoyo, así como la construcción de una gran atracción acuática.

Centro de Desarrollo Infantil – Hogares Soacha

Adelantamos la construcción de un nuevo Centro de Desarrollo Infantil – CDI en el municipio de Soacha, con capacidad para atender a 290 niños entre los 2 y los 5 años, como parte de la estrategia integral de desarrollo de vivienda en nuestro megaproyecto Hogares Soacha.

Intervención piso 4, Sede Integral Suba

Con el fin de ampliar la oferta de servicios en nuestra Sede Integral Suba, iniciamos la construcción de 13 salones para el desarrollo de cursos de la Escuela de Capacitación, actividades de acondicionamiento físico y bienestar, entre otras.

Innovación

En Compensar concebimos la innovación como parte de la estrategia para resolver los retos del día a día, por ello, de manera permanente fortalecemos la cultura de la experimentación y la co-creación, con el fin de generar soluciones que agreguen valor e impacten favorablemente en la calidad de vida de nuestros afiliados y usuarios.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Promovimos la instalación de comités de innovación en todas las unidades de servicio de la Organización, lo que nos permitió involucrar a colaboradores de diferentes equipos para gestionar de forma ágil experimentos de innovación. El resultado, más de 100 iniciativas presentadas, 14 de ellas premiadas en el evento de reconocimiento interno "Noche de Estrellas", en el que jurados externos reconocieron los valiosos aportes en eficiencia, experiencia del cliente, nuevos modelos de negocio y cultura de experimentación de los procesos sistemáticos de innovación.

- A través de nuestro laboratorio de innovación, avanzamos en 14 retos de años anteriores y 6 nuevos, en las etapas de exploración, prototipado y escalamiento, con los cuales buscamos desarrollar mercados en las categorías de salud, turismo, mascotas, informales, entre otros, incentivando, al interior la participación de más de 600 personas de diferentes perfiles, profesiones, edades y contextos.

- Iniciamos varios procesos de transferencia de nuestro modelo de innovación a través de campamentos virtuales, entre ellos, el desarrollado internamente con la Unidad Centro de Servicios Compartidos, y otros de carácter presencial en el Hotel Lagomar y en Medellín, dirigidos a equipos directivos de otras cajas y sus gerentes, además, con el mismo propósito, fortalecimos el acercamiento con las empresas de nuestro conglomerado corporativo (Clínica Los Cobos Medical Center), así como con entidades asociadas a Connect Bogotá y al Club de Innovación.

Asuntos Corporativos

A través de la asesoría, el diseño y la ejecución de estrategias de comunicación, marca y relacionamiento, contribuimos al fortalecimiento de la reputación corporativa de Compensar en nuestros diferentes grupos de interés.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Desarrollamos y publicamos más de 150 contenidos como parte de nuestra estrategia de contenidos editoriales, orientada a dar a conocer a nuestros diferentes grupos de interés la gestión e impacto de la labor que realiza Compensar, con énfasis en el aporte a la reconstrucción del tejido social y empresarial, y a la reactivación del país.

- A lo largo del año activamos una estrategia transversal masiva 360º, utilizando una amplia variedad de formatos y contenidos, orientada a visibilizar nuestro modelo de bienestar integral en los grupos de interés priorizados, mediante contenidos de valor y formatos novedosos.

- Construimos 132 planes de medios transversales para apalancar los objetivos de las campañas de comunicación corporativas y las desarrolladas por las diferentes unidades de mercadeo y comercial de la Organización.

- Como resultado del compromiso permanente por mejorar la rentabilidad de la inversión general en medios que realiza Compensar, generamos ahorros por más de $8.000 millones por concepto de precompras, compras en volumen, bonificados, optimización en medios digitales y negociación con proveedores.

- En nuestra Revista Compensar cerramos el año con alrededor de 22.300 suscriptores y 39. 423 usuarios únicos promedio mes, además, realizamos 12 FB Live con un total de 1.500 reproducciones y completamos 1.500 contenidos publicados, que han sido vistos por usuarios en más de 16 países.

- Con el fin de diversificar el alcance de la información relacionada con nuestros servicios y beneficios, apoyamos el desarrollo de 296 medios y la publicación de 322 contenidos en 88 carteleras digitales activas en diferentes sedes de Salud y Caja.

- Gestionamos de manera permanente la relación con los medios de comunicación y los periodistas, entregando información relevante sobre diversos temas de interés, con voceros expertos para cada caso, generando credibilidad y posicionándonos como una importante fuente, logrando la publicación de 475 notas a lo largo del año, valorizadas en más de $5.200 millones, el 41% de ellas sobre temáticas lideradas por el proceso de Asuntos Corporativos, con una valoración general estimada en más de $2.142 millones.

- Contribuimos a la prevención y gestión de crisis, mediante un cuidadoso monitoreo en diferentes medios de comunicación, sistemas de alertas tempranas, atención a periodistas y participación en diferentes comités para definir el adecuado manejo a los conatos de crisis o el aprovechamiento de oportunidades mediáticas producto de temas de coyuntura.

- Con el fin de mantener la visibilidad y cercanía con nuestros diferentes grupos de interés, apoyamos y participamos en más de 33 eventos de alto impacto en temáticas asociadas a nuestra filosofía institucional, como responsabilidad social empresarial, tecnología, innovación, deporte, entretenimiento y cultura, destacándose la Semana del Talento Humano de ACRIP, el Foro de Presidentes de la Fundación El Nogal, el Foro de Cambio Climático y Educación organizado por Pacto Global, la Carrera Allianz 15K, el Deportista del Año de El Espectador, la Cumbre de Líderes por la Educación de la Revista Semana, entre otros.

- A lo largo del año diseñamos y ejecutamos 14 estrategias de comunicación interna, a través de las cuales contribuimos a afianzar la relación con nuestros colaboradores y sus familias, además de aportar al fortalecimiento de la cultura organizacional, el clima, los principios organizacionales, promover el reconocimiento, la adaptación al cambio y el sentido de pertenencia.

- Como parte de la estrategia de comunicación interna, realizamos 11 emisiones del noticiero institucional Comarca, con 2.600 reproducciones promedio mes y más de 5.200 personas impactadas. Sumado a ello, generamos 51 entregas de “la red interna en 90 segundos”, que en formato video hace un rápido resumen de las principales noticias de cada semana. Además, completamos 2.500 usuarios activos en nuestra red social corporativa Yammer y publicamos 430 notas de interés en la intranet.

- Realizamos 795 piezas de señalización y formatos para apalancar las necesidades de los diferentes ciclos y procesos de la Organización.

- Seguimos apoyando, orientando y acompañando a las entidades que forman parte de nuestro conglomerado social, mediante la asesoría para el desarrollo de estrategias que favorezcan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, como es el caso de la Fundación Universitaria Compensar, con quien de manera conjunta desarrollamos contenidos impresos, productos audiovisuales y formatos digitales, además de acciones de relacionamiento, para contribuir a la visibilización de su modelo diferencial universidad - empresa.

- Acompañamos la planeación, ejecución y convocatoria de diferentes eventos internos y externos propios, entre ellos: la Asamblea Virtual de Afiliados; el Aniversario de Compensar; as ceremonias de condecoraciones de colaboradores y proveedores; diferentes webinars corporativos; el ciclo de Conversatorios Empresariales Colabora; el evento institucional de reconocimiento “Noche de Estrellas”; Conectatech; Xtrends 4.0, entre muchos otros.

Seguridad física y electrónica

Contribuimos a la protección y bienestar integral de quienes visitan nuestras instalaciones, promoviendo espacios y ambientes en los que se sientan seguros, mediante una labor caracterizada por la agilidad y la resolutividad, enmarcada en el respeto por los Derechos Humanos y apalancada en el uso de las herramientas digitales que acompañan nuestra gestión.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Consolidamos nuestra plataforma digital obteniendo como resultado mejoras en la eficiencia de la operación con cada proveedor de seguridad, ahorros por cuenta de la optimización de insumos, simplificación de procesos, mayores controles asociados a la seguridad de la información de los datos personales de los usuarios para el normal desarrollo de nuestras actividades, acceso de información en la nube y nuevas herramientas para optimizar los registros fotográficos, lo que en últimas redunda en una mejor experiencia del cliente.

- Mantuvimos la rotación del personal contratista para el servicio de vigilancia por debajo del máximo permitido, 4%, y continuamos promoviendo la transferencia del modelo cultural de Compensar, garantizando la adecuada prestación de los servicios y aportando al mejoramiento continuo de la experiencia que reciben los visitantes.

- Contribuimos al fortalecimiento del plan de bienestar de nuestras empresas proveedoras de servicios de vigilancia mediante la entrega de subsidios de vivienda y arrendamiento; promoción de cargos y participación en procesos de selección de Compensar; celebración de fechas especiales; y capacitaciones y cursos certificados para mejorar el perfil laboral a través de la plataforma de la Universidad Corporativa de Compensar.

- Robustecimos la plataforma de seguridad electrónica mediante la adquisición de nuevas herramientas de gestión para la integración de los sistemas (control de acceso, detección de incendio, CCTV y analítica de video), con lo que automatizamos las operaciones e incrementamos la eficiencia de los esquemas de seguridad y vigilancia.

- Gestionamos la renovación tecnológica del 90% del sistema de control de acceso de la Organización.

- Recuperamos 7.557 elementos olvidados por los usuarios y colaboradores, de los cuales 2.606 fueron reclamados (888 fueron avaluados por sus propietarios en 550 millones de pesos). El restante, 4.951, se entregaron a la Fundación Esperanza y Vida como apoyo financiero para sus actividades sociales.

- Continuamos con el aprovechamiento de herramientas virtuales, como WhatsApp, correos electrónicos, videos, e-book, para afianzar la cultura de la seguridad en nuestros diferentes grupos de interés, llegando a un total de 760.606 personas, de ellos, 24.464 colaboradores, 2.492 contratistas (37% más que el año anterior) y 733.650 usuarios, estos últimos mediante recomendaciones voz a voz en salas de espera.

- Alcanzamos una mayor eficiencia en la ejecución del presupuesto, logrando ahorros por $310.112.811, gracias al seguimiento y análisis semanal de ingreso de personas a las diferentes sedes, lo que nos permitió habilitar solo los servicios necesarios y el recurso humano de vigilancia requerido.

- Desarrollamos un video de inducción con el propósito de afianzar los conceptos de la política corporativa de humanización del servicio, dirigido al personal de vigilancia.

Gestión de información empresarial

Mediante el gobierno y adecuada custodia de la información de los usuarios, creamos y fortalecemos relaciones de largo plazo con nuestros clientes empresariales e individuales, como habilitando la prestación de servicios que contribuyen a su bienestar integral.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Garantizamos la confiabilidad y disponibilidad de la información de 2.7 millones de afiliados a Compensar, gracias a la interoperabilidad con bases de datos de referencia.

- Conciliamos 2.3 millones de planillas por concepto de recaudo de aportes, que representan $1.37 billones de pesos para caja de compensación, es decir, un crecimiento de 12% con respecto al año anterior.

- Promovimos una mejor experiencia del cliente gracias a la disminución en los tiempos de respuesta, a un día, a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) y, evidenciamos una disminución del 7% en la recepción de estas, con respecto al año anterior. Asimismo, modificamos el look and feel del formulario de radicación de solicitudes, pasando de 7 a 3 clics en su interacción.

- Garantizamos el respaldo, disponibilidad y recuperación de la información y memoria histórica corporativa a través del Gestor de contenido empresarial.

- Gracias a la automatización robótica de procesos (Bot implementado) normalizamos en línea 155 mil afiliaciones inconsistentes, es decir, el 52% de las solicitudes que ingresan por la herramienta gestor de inconsistencias.

- Normalizamos $900 millones correspondientes a más de 1.000 empresas por concepto de aportes inconsistentes por causal “No afiliado”.

- Capacitamos a 3.460 colaboradores, contribuyendo a la generación de conocimiento sobre la afiliación, aportes y estándares documentales. Además, como parte de la gestión en innovación de procesos, incorporamos la herramienta digital Adobe Sign, facilitando un total de 6.805 afiliaciones.

- Consolidamos lazos de confianza con nuestros grupos de interés, mediante la disposición de información (463 millones de registros) al Ministerio de Salud y Protección Social, UGPP, Asocajas y Superintendencia del Subsidio.

- Velamos por el cumplimiento, transparencia y credibilidad en el manejo de la información del cliente y los recursos del sistema, lo que se tradujo en el registro de cero hallazgos para las auditorías recibidas desde organismos de vigilancia y control, como la Superintendencia del Subsidio Familiar, Contraloría, Auditoría Corporativa e Icontec.

- Dimos cumplimiento con lo reglamentado por el SGSSS adoptando e implementando el sistema de afiliación transaccional SAT, con un grado de efectividad y calidad en el cargue de la data de trabajadores y empresas del 99% en promedio.

- Lideramos la definición del nivel de madurez actual de Compensar (proactivo – modelo de referencia Gartner) frente a la gestión y gobierno de datos del cliente, posibilitando la evolución de la gestión actual, para que el dato y la información, apoye desde la toma de decisiones informadas, la identificación de soluciones y modelos de negocio alineados con la estrategia corporativa.

- Incrementamos la efectividad en la recuperación de cartera a través del acompañamiento conjunto con el operador de información miplanilla.com, frente a la obligación establecida con las empresas.

Tecnología

Aportamos a la construcción de soluciones tecnológicas confiables, sostenibles e innovadoras, que permitan la operación, evolución y transformación de la Organización, con miras al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Incrementamos en 84% el índice de madurez digital (basado en el marco metodológico de Gartner), lo que favorece la sostenibilidad, capacidad de crecimiento y desarrollo de nuevos negocios, apalancados en el desarrollo de las capacidades en tecnología de la información.

- Optimizamos la estrategia del gasto, lo que nos permitió, de una parte, estar 7% por debajo del presupuesto inicial, y de otro lado, atender la ejecución de proyectos de inversión, lo que se incrementó en 66% en comparación con el mismo período del 2020.

- Gracias a la adecuada administración de recursos y esfuerzos, las iniciativas de inversión (que apoyan la transformación de las unidades de negocio) crecieron en un 4% frente al mismo periodo del 2020, pasando del 9 al 13% del total del presupuesto de la Organización.

- Garantizamos la seguridad de la plataforma tecnológica Tienda Compensar, soportando el creciente aumento de transacciones, que pasaron del 9% en 2019, al 67% en 2021, es decir, 415.000 transacciones por $19 mil millones y 116.305 compradores, para quienes evitamos la materialización de eventos adversos a la ciberseguridad.

- Apoyamos la gestión del nuevo portal de subsidio que registró 28.000 transacciones mensuales con una efectividad que pasó del 46 a 91%. De igual forma, ayudamos a mejorar la efectividad de las afiliaciones corporativas en línea en un 80%.

- Incluimos nuevas funcionalidades en los módulos de autoservicio que ayudaron a elevar su utilización en un 20%, registrando 866.592 actividades por $85.000 millones.

- Prestamos soporte tecnológico a la aplicación Billetera Móvil, con 340 mil usuarios activos; al portal de cartera, que registró 9.787 consultas de extractos, entre otras solicitudes; asimismo, gestionamos el apoyo transaccional TUP para más de 6 millones de cargues de subsidio y apoyamos a la fábrica de crédito digital, con 50.341 créditos radicados.

- Acompañamos la sistematización de la Agencia de Empleo y Emprendimiento, facilitando el registro, orientación y colocación de usuarios inscritos y dimos soporte tecnológico a la plataforma de emprendimiento, además, apoyamos el canal de comunicación por WhatsApp Hola Vivienda y las transacciones realizadas para Recreación, Educación y Deportes.

- Habilitamos los desarrollos tecnológicos necesarios como soporte a la modalidad de teletrabajo para 2.100 colaboradores y de trabajo en casa para otros 100. Por otra parte, de la mano de la Universidad Corporativa de Compensar, implementamos las comunidades de práctica, logrando llegar a más de 18.195 usuarios. Además, dimos soporte al sistema automatizado de control de vacunas y apoyamos la gestión de 2.300.000 acturas electrónicas.

Servicios administrativos e infraestructura

Aportamos a la adecuada prestación de servicios a nuestros usuarios, gestionando el desarrollo, disponibilidad, mantenimiento y dotación de la infraestructura física necesaria para generar experiencias de bienestar integral.

LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Administramos 138.918 activos, valorados en cerca de $247.000 millones, además de edificios y terrenos por más de $1.049 billones.
- Ejecutamos 118.000 operaciones de transporte, con un indicador del 99% en términos de puntualidad, administración del riesgo y experiencia de cliente.
- En la búsqueda de eficiencias, con impacto en la sostenibilidad, acreditamos al laboratorio de metrología Compensar - norma 17025 para ofrecer un soporte interno a las calibraciones en las variables de temperatura, instrumentos de pesaje, presión y humedad, con un costo inferior al mercado y con sello de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación ONAC.
- Instalamos 11 estaciones de carga solar, que optimizan el consumo de energía, contribuyen a la huella de carbono y representa ahorros anuales por $13 millones. Asimismo, incentivamos el aprovechamiento de la energía eólica y solar en la Plaza del Jubileo, con lo que se iluminan 328 lámparas LED, generando ahorros de 251.412 Kw de energía eléctrica y $100 millones al año.
- Contribuimos a mejorar la operación logística de transporte vía aérea de muestras de laboratorio clínico Compensar a nivel nacional, mediante la incorporación de tecnologías de vanguardia que contribuyen a la disminución de costos e impacto ambiental.
- Implementamos el uso de nuevas tecnologías para reducir el consumo en servicios públicos, disminuyendo la huella de carbono e impactando favorablemente en la conservación del ambiente. Parte de estas transformaciones se materializaron en el cambio de iluminación, por tipo LED, pasando del 68% en 2020 a 77% en 2021.
- Mejoramos el control de los activos de la organización, con la implementación de nuevas tecnologías que nos permitieron disminuir los tiempos de búsqueda y las pérdidas contables por dicho concepto. Además, generamos estrategias de prolongación de la vida útil de nuestros equipos de negocio.

Compras y abastecimiento

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

Dotamos a la organización de los insumos, materiales y elementos necesarios para la adecuada prestación de los servicios, para lo cual realizamos alianzas estratégicas con proveedores de todo el país, lo que nos permite afianzar el trabajo en redes articuladas, la experimentación de modelos de economía circular, contribuir a la dinamización de la economía, a la generación de empleo y valor social, todo lo anterior sobre la base de 5 grandes objetivos: garantizar la calidad de los productos y servicios que se suministran a los diferentes procesos para su gestión; asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales en la gestión con los proveedores; promover la transparencia y equidad con los grupos de interés con los cuales nos relacionamos; garantizar la formalización de todos los contratos y acuerdos contractuales que permiten la prestación de los servicios de salud y, por último, fortalecer la relación con nuestros proveedores y aliados, generando cadena de valor.

La valoración de nuestra gestión con relación a las metas organizacionales que aplican se desarrolla mediante los siguientes indicadores, sobre los cuales obtuvimos los siguientes resultados:

Retos estratégicos 90%

Cumplimiento **indicadores estratégicos** 99.4%

Experiencia **de cliente** 80.2%

Desarrollo de equipo 96%

Generar **cultura de sostenibilidad** 100%

Promedio ponderado **cumplimiento general** 91.60%

A continuación, los principales focos de acción del 2021:

Vacunación Covid

Nos vinculamos a este importante reto mediante la articulación y adaptación de la operación logística para la aplicación de más de 1.800.000 dosis de biológicos e insumos para el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, lo que implicó una amplia gestión con nuestra red de proveedores, quienes con su conocimiento y experiencia fueron aliados fundamentales en el proceso.

Fortalecimiento de redes articuladas

Trabajamos en el fortalecimiento de la red de proveedores de alimentos, a través de la integración de la visión de los diferentes actores que componen la cadena de valor, a fin de mantener, optimizar y promover la eficiencia corporativa, lo que dio como resultado los siguientes logros:

- Alcanzamos un indicador de experiencia con nuestros proveedores de 84.6, con un incremento de 0.3 puntos frente a los resultados del 2020.
- Mejoramos en 2 puntos el nivel de oportunidad de atención de solicitudes, pasando de 94% a 96% y optimizando la gestión de Peticiones, Quejas Reclamos y Solicitudes (PQRS) en 30 puntos en los últimos dos meses del año.
- Generamos ahorros por valor de $120 millones, a partir de la conformación de una alianza que permitió mejorar la gestión de almacenamiento y operación logística, utilizando las capacidades conjuntas y el diseño de una operación con beneficios para ambas partes.
- Capacitamos a 130 proveedores en la identificación de los elementos ambientales que aportan a la huella de carbono, gestión y reducción del impacto ambiental.

Formación y capacitación

Logramos que 1.359 empresas proveedoras se vincularan a la plataforma de la Universidad Corporativa de Compensar, contribuyendo así al fortalecimiento de las competencias y habilidades de sus trabajadores, en diferentes áreas del conocimiento.

Por otro lado, particularmente en Salud orientamos los esfuerzos en estos frentes:

Expansión Nacional:

Con el fin de contribuir a la estrategia de expansión nacional en salud y de impactar cada vez a más personas con nuestros servicios, seguimos incrementando los niveles de contratación del personal en diferentes departamentos del país, cerrando el año con 80 nuevos convenios a nivel nacional.

Digitalización del proceso de contratación:

Establecimos la firma electrónica para todos los documentos contractuales y sus anexos, e implementamos la elaboración, revisión y formalización del 100% de los contratos a través de medios virtuales.

Habilitación de redes:

En articulación con diferentes procesos de la organización, iniciamos el proceso de estructuración para habilitar redes de atención en algunos municipios de los departamentos de Norte de Santander, Cauca, Atlántico, Bolívar y Antioquia, apoyando la

documentación de los planes de contingencia y la elaboración de los archivos de red que permiten identificar servicios primarios y complementarios a fortalecer, además de la red de direccionamiento para dar continuidad a nuestro modelo de atención y cobertura a población afiliada.

Contratación nuevos servicios no contemplados en PBS y ampliación de servicios con la red existente:

Para dar continuidad a la atención integral de los afiliados con patología COVID, mantuvimos la contratación de los servicios con la red de prestadores establecida. Adicionalmente, para las nuevas inclusiones de servicios en el Plan de Beneficios en Salud, trabajamos con la red contratada realizando ajustes en las notas técnicas y valores, a fin de actualizar las diferentes modalidades de paquetes negociados según los servicios ofertados por los prestadores. También, realizamos el acompañamiento a tres prestadores piloto del Valle del Cauca en temas de habilitación en la modalidad de telemedicina para el cumplimiento normativo.

De otra parte, con el fin de validar el cumplimiento del proceso contractual e identificar posibles acciones de mejora, contamos con indicadores operativos a partir de los cuales realizamos seguimiento de manera periódica.

Así son

nuestros proveedores

GRI 102-9, 102-10, 204-1

Durante el 2021, en Caja contratamos la prestación de servicios y compramos productos con 1.808 proveedores, en las categorías de salud, alimentos, eventos, recreación, educación, deportes, activos fijos, tecnología, mantenimiento, servicios profesionales y servicios administrativos, y en total, realizamos compras por más de $1.041 billones, lo que equivale a un incremento del 25% frente al monto del periodo anterior[24]. Del total de proveedores, 319 fueron contrataron por primera vez.

Las compras a proveedores locales para la operación de Bogotá representaron el 99.5%, por su parte, las realizadas a proveedores locales para la operación de los municipios de Nilo y Girardot correspondieron al 0.42% del valor total de compras realizadas para el Ciclo de Turismo.

De otro lado, para la Unidad de Salud consolidamos una red de 1.073 proveedores con contrato activo para el Aseguramiento y 685 proveedores de servicios profesionales para IPS propias, lo que representa un aumento del 8%[25], con operaciones por un valor superior a los $2.8 billones de pesos, 19% más que el año anterior.

En coherencia con nuestra estrategia de expansión nacional, en 2021 firmamos contratos con 80 nuevos profesionales de la salud en la modalidad de prestación de servicios, en diversas regiones del país, así:

Así mismo, para la prestación de servicios de la IPS Compensar generamos 37 contrataciones nuevas.

[24] La cifra correspondiente al pago de proveedores para el 2020 fue de $832.406.084.634
[25] Para el 2020 había 635 proveedores de servicios profesionales

Programa Compras Inclusivas

De otro lado, seguimos fortaleciendo nuestro programa "Compras Inclusivas"[26], que busca generar valor social a partir de la compra de productos y servicios comercialmente viables y de calidad, a habitantes de comunidades vulnerables ubicadas en Bogotá y los municipios de Caparrapí, Yacopí y La Palma.

Para el 2021 aumentamos en un 156% las compras de este segmento, así:

Proveedor	Servicio o producto	2020	2021
Asociación de productores de plátano del Ejido	Plátano verde	$ 8.730.860	$12.058.020
Carolina Yudelka Orozco Pérez	Anchetas	$17.130.000	$ 6.940.000
Siembra Esperanza	Cebolla, tomate, zanahoria y papa r12	$ 12.447.465	$175.979.778
M3 Agro S.A.S.	Cortinas y tapabocas	$ 65.786.737	$ 68.496.967
Marleny Alape Poveda	Cortinas	$56.079.018	$85.813.565
María Nefferth Rico Zapata	Cortinas	$45.551.990	$ 77.804.274
Luis Alfonso Ávila (Café Express)	Café campesino	$ 59.074.100	$69.204.100
Margarita Bohórquez Chíquiza (Tropipanela)	Panela pulverizada	$77.755.000	$169.286.400
Asociación de Frijoleros de San Juanito[26] Meta	Frijol cargamanto y bola roja	$73.923.323	$23.746.250
Campo Negocio Social S.A.S. (Campo Vivo)	Papa r12	$286.458.240	$53.387.931
Representaciones de Negocios David Arias Martínez S.A.S./ Don Ovidio Café Especial	Café molido y en grano	$2.500.008	$44.410.292
Asociación Agroecológica Mujeres Emprendedoras	Canastas campesinas	$ 0	$ 48.184.000
Juyiss Cream S.A.S.	Helados	$ 0	$1.320.000
Mónica del Pilar Vargas Tapicero	Danzas	$ 13.476.240	$ 44.025.000
Jaime Humberto Ortiz Reyes	Danzas	$ 7.223.000	$ 9.780.500
Federación Nacional de Arroceros Fedearroz	Arroz	$ 0	$22.144.500
Frutiagro S.A.S.	Frutas y verduras	$ 0	$ 319.268.471
José Rodulfo Poveda García	Organizadores	$ 0	$ 24.720.000
Luis Alberto Algado Redondo	Organizadores	$ 0	$7.750.000
Fruvext Negocios S.A.S.	Frutas y verduras	$ 0	$ 391.535.608
	Total	**$ 726.135.981**	**$ 1.855.855.656**

[26] Único proveedor del Meta.

Desvinculaciones

Finalmente, durante el 2021 se presentaron algunas desvinculaciones, cuyas cifras y causas resumimos a continuación.

Causa de la **desvinculación**

Finalización **del contrato** **105** proveedores

Finalización **relación comercial** **66** proveedores

Cambio en **operación comercial** **16** proveedores

Total **187** proveedores

Sumado a lo anterior, en salud, se desvincularon 17 proveedores de servicios para el Aseguramiento y 69 de IPS propias; algunos de ellos solicitaron la terminación unilateral de forma voluntaria.

Evaluación

social en nuestra cadena de suministro

GRI 414-1 414-2

En la etapa de selección de proveedores de productos y servicios Caja, incluimos criterios de cumplimiento legal, así como los de nuestras políticas organizacionales relacionadas con temas laborales, ambientales y económicos, que se encuentran debidamente establecidos en los procesos de contratación.

Adicionalmente, durante el desarrollo del contrato hacemos seguimientos para verificar su cumplimiento y, posterior a esto, realizamos una evaluación a los proveedores, en dos etapas: la primera se lleva a cabo al momento de realizar el ingreso a satisfacción en el ERP del producto o servicio prestado, donde se califican criterios de calidad, completitud y oportunidad. Y la segunda, se realiza de manera semestral o anual, teniendo en cuenta la criticidad del proveedor en la categoría. En este caso, evaluamos aspectos relacionados con las obligaciones contractuales en materia técnica y administrativa.

Esta información nos permite identificar aspectos a desarrollar con los proveedores en materia de normatividad social, económica y ambiental, calidad del servicio y capacidades en general. En caso de presentarse un incumplimiento acordamos un seguimiento, a fin de elaborar el plan de mejora que le permita cumplir con las obligaciones y compromisos.

En relación con el proceso de contratación para apoyar la prestación de servicios de la red de salud, identificamos en primera instancia los posibles proveedores a partir de fuentes de información oficial y comercial. Luego, hacemos los respectivos análisis según los criterios clave para su postulación (servicios/ habilitación o acreditación/ bienes, tarifas, proveedor único, validación de listas restrictivas, análisis de notas técnicas, entre otros) y los presentamos al comité de proveedores, donde se analiza la información de cada uno, y entre quienes sean aprobados, efectuamos visitas de verificación de requisitos legales y organizacionales, a la vez que se realiza la legalización contractual establecida.

La evaluación posterior a este proceso se realiza conforme a los indicadores pactados en los contratos, los requisitos del sistema obligatorio de la calidad SOGS, y el marco normativo aplicable, por lo que durante el 2021 no identificamos impactos sociales negativos por parte de los proveedores.

Por otro lado, fieles al compromiso institucional por generar valor entre los proveedores y aliados, y en el marco de la estrategia de formación adelantada por Compras y Abastecimiento, adelantamos un completo programa de formación a través de la plataforma de la Universidad Corporativa de Compensar, aumentando en un 77% la cifra de proveedores beneficiados con respecto al año pasado.

Proveedores capacitados **(participantes activos)**

2021	2020
1.900	1.074

Asimismo, realizamos cuatro eventos sincrónicos virtuales enfocados en el fortalecimiento de la relación comercial y de la cadena de valor:

- El arte de lo imposible
- Live IDEA 4.0
- Cómo pensar y ejecutar el marketing digital
- Ética y cumplimiento, la base de un buen relacionamiento

Derechos humanos

GRI 410-1, 412-3, 408-1

Asumimos como propia la responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos (DDHH) dentro de nuestra cadena de valor, por lo que en el 2021 continuamos desarrollando una serie de iniciativas en este sentido.

Al analizar el impacto de nuestras diferentes actividades, identificamos que el mayor riesgo en la violación de los DDHH se concentra en actividades de turismo, concretamente el riesgo de explotación sexual y trabajo infantil, bajo el marco del mantenimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, NTS-006-1 y NTS-003, por lo que, a través de la plataforma de la Universidad Corporativa de Compensar avanzamos en la "ruta de prevención de la ESCNNA[27], capacitando a 161 proveedores. Además, todos los contratos que suscribimos con nuestros proveedores contienen una cláusula que prohíbe cualquier tipo de acción relacionada con ESCNNA o el trabajo infantil. Sumado a ello, seguimos participando y aportando en diferentes iniciativas como Pacto Global Red Colombia, que convoca a diferentes entidades para el desarrollo de acciones tendientes a eliminar estos flagelos.

De otro lado, buscando sensibilizar a cada vez más personas, para que con sus acciones puedan impactar de forma positiva la apropiación de los DDHH, a través del subproceso de Seguridad Integral, desarrollamos diferentes actividades dirigidas al personal de vigilancia con el fin de promover el respeto por los derechos humanos y evitar cualquier situación que vaya en contra de estos, entre las que se destaca la aplicación del instructivo INS-PSI- 024 de ingreso a las instalaciones, fomentando el respeto y la cortesía para manejar los casos de admisión o no admisión de personas a las sedes y el refuerzo de temas de interés institucional a través del noticiero en "En Frecuencia".

[27] Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes

Además, continuamos con la iniciativa de formación trimestral para el personal de seguridad, en temáticas como inclusión de minorías, política de humanización, atención a personas con discapacidad y valores éticos y humanos, logrando la siguiente cobertura:

Compañía de vigilancia	Participantes 2021	Participantes 2020
Seguridad de Colombia	140	111
Seguridad San Martín	137	119
Seguridad Siete 24	125	106
Seguridad Coservipp	82	69

Como resultado de estas y otras acciones logramos mantener el indicador de cero denuncias o quejas relacionadas con el incumplimiento de DDHH.

Nuestro

8. Conglomerado Social

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“Ratificamos que unidos somos más fuertes y que cuando sumamos **visiones, voluntades y saberes,** amplificamos de forma exponencial nuestro impacto, en beneficio común”

Marco Llinás – Rector Fundación Universitaria Compensar

compensar | fundación universitaria

Con más de 43 años de trayectoria, 13 de ellos como parte del conglomerado empresarial de Compensar, la Fundación Universitaria continúa trabajando en el fortalecimiento de su modelo Universidad – Empresa y generando nuevas oportunidades para avanzar, como promotora de una educación integral para los jóvenes colombianos, preparándolos de cara a los cambiantes desafíos del entorno.

PRINCIPALES LOGROS

- La comunidad estudiantil creció un 6% con respecto al 2020, cerrando el año con 7.339 estudiantes, distribuidos así: 3.502 en Bogotá (48%), 622 en Meta (8%) y 3.215 en modalidad virtual (44%), este último con un crecimiento del 27%.

- A lo largo del 2021 entregó un total de 3.087 títulos en los niveles Técnico, Tecnólogo y Profesional, además de contribuir con la formación de 2.000 estudiantes en el área de emprendimiento.

- Promovió la continuidad en los procesos académicos de sus estudiantes mediante diferentes mecanismos de apoyo financiero, beneficiando a 1.896 personas con el programa Becas Compensar, que contempla un subsidio del 75% del valor de la matrícula. Además, a 1.718 estudiantes con descuentos del 10% por ser afiliados a la Caja de Compensación Compensar, lo que representó una inversión de $1.600 millones. Sumado a ello, continuó con el acompañamiento a estudiantes afectados por la pandemia, otorgando alivios por más de $3.100 millones a través de descuentos del 40% en las matrículas, a lo que se sumó el préstamo de 302 equipos de cómputo.

- El índice de empleabilidad de los graduandos de la Fundación Universitaria Compensar, actualmente se ubica en un 86%, trece puntos por encima de la media del país.

- Amplió su oferta académica de Educación Superior a 44 programas de pregrado y posgrado, en modalidades presencial y virtual. De igual manera, diseñó una oferta formal de cursos autogestionados de acceso global a través de la plataforma ECorp, con 20 alternativas en diferentes temáticas de enfoque empresarial.

- Con la aprobación del Consejo Directivo y una inversión de $247 mil millones, inició la primera fase del proyecto Campus Av. 68, el cual contempla la construcción de 26.668 m² en los próximos tres años. Por otra parte, invirtió más de $3.000 millones de pesos en renovación y actualización tecnológica e infraestructura.

- Implementó el Modelo de Escalafón y Carrera Docente a todos los docentes de la Institución, con el fin de mejorar el nivel de formación y el tipo de dedicación de los profesores, cerrando el año con los siguientes resultados: docentes con nivel de doctorado 5%, maestría y especialización 75.3% y profesionales 22.2%. Asimismo, el 95% de los docentes cuentan con dedicación de tiempo completo y medio tiempo, logrando un ratio relación docente - estudiante de 34.

- Vinculó 6 docentes con clasificación de investigadores en Categoría Junior por Colciencias, además, los grupos de investigación desarrollaron 33 proyectos, de los cuales el 87% tienen relación directa con las problemáticas del sector productivo.

- La Escuela de Formación Empresarial amplió su oferta a 6 programas técnicos laborales. De igual manera la Secretaría de Educación Distrital aprobó el Centro de Idiomas.

- En conjunto con la Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar, y, a través del Programa de Reinserción Laboral – PoSible, benefició a alrededor de 14.000 personas con cursos de formación orientados a facilitar su vinculación laboral.

- Como resultado del trabajo con empresas, organizaciones y comunidades cercanas a la Fundación Universitaria, produjo 68 productos de nuevo conocimiento, que contribuyen a fortalecer los grupos de investigación.

- De la mano de la Agencia de Empleo y Emprendimiento de Compensar creó el programa Propulsor Empresarial, con 32 cursos de capacitación en habilidades técnicas orientadas a mejorar la productividad laboral de organizaciones afiliadas, en el marco del decreto 689 de junio del 2021 (Ley de Emprendimiento). A través de esta iniciativa, en el 2021 fueron formadas 3.033 personas en temas de innovación, lenguaje de programación, gerencia de proyectos con metodología PMI y cursos direccionados al "business core" de las compañías, como servicio al cliente e inglés.

- 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. Como resultado, fueron seleccionados 15 semilleristas para ser ponentes en los encuentros regionales de RedColsi, nodos Bogotá y Orinoquía, además, 5 de ellos participaron en el Encuentro Nacional.

- Realizó la formalización de 6 nuevos convenios con organismos de apoyo a la educación y la adhesión a 6 redes internacionales de innovación interinstitucional, además, promovió la movilidad académica, beneficiando a más de 3.000 personas entre estudiantes, docentes y administrativos, sumado a ello, mediante el Programa de Prácticas Profesionales de la Alianza del Pacífico vinculó 43 practicantes internacionales provenientes de países como Chile, México y Perú.

- En materia de gestión de Experiencia Empresarial atendió a 4.520 estudiantes a nivel nacional, pertenecientes a sus 5 facultades, y gestionó 1.211 convenios individuales y contratos de aprendizaje con 906 empresas para la realización de sus prácticas, además, a través de una alianza con la ANDI, participó en el programa de prácticas del Consejo Empresarial de la Alianza del Pacífico (CEAP), que les permitió a 26 estudiantes realizar sus prácticas en empresas mexicanas, chilenas y peruanas.

- Inició, con Accreditation Council for Business Schools and Programs – ACBSP, el proceso de autoevaluación con fines de acreditación internacional de las facultades de Ciencias Empresariales y Contaduría y Finanzas Internacionales. También, presentó ante el CNA las condiciones iniciales con fines de acreditación de los programas de Administración de Empresas, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería de Telecomunicaciones. Sumado a ello, recibió la renovación de las certificaciones de calidad de sus procesos y servicios bajo las normas ISO9001:2015, NTC 5555 y NTC 5666.

- Como parte del programa de seguimiento a los graduandos, reconoció el desempeño profesional y la labor investigativa de 22 de ellos en diferentes categorías, con el objetivo de mantener la cercanía y la vinculación permanente con esta población. Es así como en respuesta a sus necesidades y expectativas por afianzar una segunda lengua, promovió acciones como "English Course to Business" y "English Summer Camp for Alumni 2021", que contaron con metodologías de aprendizaje disruptivas.

UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

El principal objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos es acompañar en los diferentes momentos de la vida a sus asociados, por medio del ahorro y el crédito, así como de servicios de bienestar y productos incluyentes, consolidándose como una entidad que contribuye a proyectar el futuro de las familias colombianas, favoreciendo de esta manera su calidad de vida.

PRINCIPALES LOGROS

- A cierre del 2021 alcanzó 25.924 asociados, lo que representa un crecimiento de 11.8% con respecto al año anterior.
- Incrementó el nivel de desembolsos en un 35% con respecto al 2020, beneficiando a 5.600 asociados, a quienes les fueron aprobados créditos con tasas inferiores al promedio del sector financiero.
- Cerró el año con un saldo de $10.320 millones por concepto de ahorro programado, lo que representa un crecimiento del 42%, además, registró un aumento del 16% en asociados en esta línea, para un total de 19.000 personas que acceden a tasas competitivas y sin cuotas de manejo ni comisiones, lo que les garantiza mejor rentabilidad.
- 1.800 asociados encontraron en los CDAT de Unimos la mejor forma de invertir su dinero (65% más que en el 2020), acumulando un saldo que creció 29% con respecto al año anterior, lo que equivale a un total de $28.426 millones.
- Pensando en aportar a la formación financiera de sus asociados, la entidad realizó el lanzamiento del Campus Virtual Unimos, con una amplia oferta de cursos y capacitaciones para el desarrollo de diversas habilidades y competencias.

- Durante el 2021 Unimos implementó la apertura de CDAT 100% digital, permitiéndole a los asociados realizar inversiones desde $50.000, obteniendo tasas superiores al promedio del mercado, sin papeleos, sin desplazamientos y todo desde el portal web.
- Realizó el lanzamiento de la nueva versión de su APP para Android y IOS, a través de la cual sus asociados pueden solicitar productos, consultar saldos, realizar transferencias sin costo, sin límite de valor y a cualquier cuenta bancaria a nivel nacional, además, implementó el pago por PSE.
- Dio cierre al programa de alivios financieros, a través del cual se alcanzaron a beneficiar cerca de 1.500 deudores, quienes accedieron a periodos de gracia en el pago de sus créditos, logrando obtener plazo para recomponer sus finanzas luego de los efectos adversos de la crisis sanitaria, económica y social derivada de la pandemia.
- Buscando ofrecer más seguridad y tranquilidad a sus asociados, fortaleció las prácticas de gestión de riesgo (SIAR), de conformidad con las actualizaciones normativas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

LOS COBOS MEDICAL CENTER

Resultado de la unión entre Compensar y la Universidad El Bosque, nació Los Cobos Medical Center, una institución de servicios de salud integral, con un modelo de atención innovador, centrado en el paciente y su familia, donde la humanización del servicio, la innovación y el conocimiento médico científico y académico de su talento humano se integran en una cohesión de protección y seguimiento de la salud de los pacientes.

PRINCIPALES LOGROS

- En el 2021 prestó un total de 253.972 atenciones o actividades en salud, con un incremento del 38% en relación al año anterior, entre las que se destacan: 89.737 en consulta externa, 98.594 en apoyo diagnóstico, 10.032 en apoyo terapéutico, 31.272 urgencias, 12.431 en salas de cirugía y partos y 11.906 hospitalizaciones.

- Los Cobos Medical Center se estrenó como escenario de práctica, al recibir el primer grupo de internos de la Facultad de Medicina de La Universidad El Bosque, quienes fueron vinculados a los servicios de medicina interna, cirugía, pediatría, ginecobstetricia, imágenes diagnósticas, cardiología, unidad de cuidado intensivo y urgencias.

- Inició la alianza con la Organización Operación Sonrisa, para llevar a cabo un programa de asistencia social enfocado en cirugías reconstructivas, con el fin de beneficiar a niños que presenten alteraciones congénitas en los labios, el paladar, la cara, el cráneo y otras patologías (malformaciones faciales y secuelas de quemaduras limitantes), cerrando el año con un total de 91 cirugías realizadas.

- Para fortalecer la atención en medio de los picos epidemiológicos por COVID-19, amplió su oferta en 27 unidades de cuidados intensivos y 38 camas individuales de hospitalización, con una eficiente atención para pacientes que requirieron manejo en cuidado crítico, lo que se tradujo en menores índices de mortalidad.

- La Fundación New Health, de Sevilla España, presentó para Los Cobos Medical Center un informe favorable para la implementación del método Newpalex como equipo de cuidados paliativos en el nivel de atención ambulatorio y hospitalario.

- Mejoró la ocupación hospitalaria con indicador de 83.8% respecto a la ocupación de 77.7 % del año 2020.

- Gracias a su eficiente labor en diferentes áreas, la entidad fue galardonada por la Cuenta de Alto Costo (CAC) como la IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de próstata.

- Obtuvo, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, el nivel III en sistemas de gestión ambiental y la aprobación en la estrategia Acercar.

méderi

Esta red hospitalaria, de alto nivel de complejidad y de origen privado, que nació en 2008 gracias a la unión entre Compensar, la Universidad del Rosario y la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, lleva 14 años trabajando en favor de la salud, el bienestar y la felicidad de sus usuarios, haciendo de la innovación, el conocimiento y la humanización en salud, grandes pilares.

PRINCIPALES LOGROS

- A lo largo del 2021, realizó 285.727 consultas, 138.076 urgencias, 29.793 procedimientos quirúrgicos, 2.645 partos y cesáreas, 208.921 imágenes diagnósticas, 1.934.369 laboratorios y 177.983 servicios de rehabilitación.

- Con el respaldo académico de la Universidad del Rosario diseñó e implementó el diplomado "La Salud en la comunicación", dirigido a 31 periodistas y comunicadores de los principales medios del país, quienes fueron becados para recibir 11 módulos en 90 horas de formación, con el fin de proveer herramientas para una comunicación más asertiva en temas de salud.

- Adelantó 20 proyectos de infraestructura, con una inversión cercana a los $20.238 millones, entre los que se destacan la remodelación de pisos de hospitalización, como el 3°,4°y 8°, dotado con mobiliario y tecnología para el bienestar de los pacientes y visitantes; además, la adquisición de uno de los mejores resonadores del país con alta tecnología para el servicio de imágenes diagnósticas, todo en pro de ofrecer mayor bienestar, confort y calidad en la atención del paciente.

- Con el fin de promover la gestión del conocimiento, llevó a cabo, entre otras actividades, el Día de Innovación Académica, con el fin de divulgar los procesos de enseñanza y aprendizaje desde el marco de la interdisciplinariedad y los procesos de innovación tanto académicos como investigativos de la institución, desarrollando durante el año 35 temáticas con un total de 4.950 participantes vía Youtube.

- Recibió el galardón oro, por parte de Soluciones Sostenibles en Energía SSE, por la implementación de paneles solares instalados en la cubierta del Hospital Universitario Mayor, lo que permite el calentamiento de agua sanitaria y convierte a Méderi en la institución con el sistema más grande, en su tipo, implementado en toda Suramérica.

- En el marco del Premio Latinoamericano de Arquitectura Hospitalaria 2021, obtuvo por parte de la Sociedad Colombiana de Arquitectos (SCA) y la Asociación Colombiana de Arquitectura e Ingeniería Hospitalaria (ACAIH) la Mención de Honor en la categoría 3 "Edificaciones antiguas que han sido reordenadas, remodeladas o ampliadas entre 2011 y 2021", lo que da cuenta de la adecuada inserción urbanística y calidad arquitectónica-funcional de Méderi.

- La Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, a través de Salud sin Daño, otorgó el primer puesto a la Red Hospitalaria Méderi por el liderazgo en la reducción de huella ambiental y por promover la salud ambiental en la comunidad.

nueva eps

Nueva EPS es una entidad que trabaja en favor del bienestar de los colombianos al asegurar y gestionar la protección integral de la salud de sus afiliados mediante un modelo de atención diferencial, que, sumado a la experiencia de sus accionistas, entre los que se encuentra Compensar, la convierten en una de las EPS más grandes del país y la primera en cobertura, con presencia en 1.117 municipios.

PRINCIPALES LOGROS

- Cerró el 2021 con 8.523.677 afiliados activos, alcanzando el 17.6% en participación de mercado, lo que la convierte en la EPS líder en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia. Particularmente, en el Régimen Contributivo tuvo un crecimiento del 7.3%, para un total de 4.571.131 afiliados, y en el Régimen Subsidiado registró un incremento del 28.2%, representado en 3.952.546 personas afiliadas.
- A lo largo del año, garantizó un total de 122.684.507 actividades en salud.
- Gestionó 228.113 solicitudes de traslados hospitalarios, de los cuales 21.595 (9%) correspondieron a pacientes con diagnóstico COVID.
- Realizó la entrega ambulatoria de 44.085.567 medicamentos, insumos y complementarios, así como 1.604.835 entregas a domicilio a nivel nacional.
- Generó 93 millones de transacciones en el ecosistema de canales de atención no presencial, mientras que en 2020 el volumen fue de 68 millones.
- Atendió 1.427.817 casos sospechosos de COVID y 366.018 confirmados, además, realizó un total de 2.287.648 pruebas.
- En vacunación COVID, cerró el 2021 con un total de 4.863.546 de primeras dosis, 1.629.598 de segundas dosis y 3.233.948 de esquemas completos. Como resultado, logró una cobertura superior al 80.7% en la población de 50 años y más, mientras que, en las otras etapas, llegó al 50% de la meta.
- Avanzó en el modelo de prestación de servicios por Telesalud y Telemedicina, en alianza estratégica con la Universidad de Antioquia, logrando gestionar 7.767 casos a través de tele experticia, de los cuales 3.094 se resolvieron en la IPS remitente, lo que significó no trasladar a estos usuarios. Por otra parte, con la misma universidad, dio continuidad a labores de acompañamiento de pacientes sospechosos y confirmados de COVID – 19, ofreciendo atención inicial a 247.861 de ellos, de los cuales se manejaron en seguimiento 120.074.
- Con la red de atención primaria realizó 996.560 consultas de medicina especializada y 4.633.650 de medicina general, en modalidad de telemedicina, vinculando al programa de teleducación un total de 102.173 pacientes.

CORPORACIÓN PARA
EL DESARROLLO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El propósito de esta organización es trabajar en favor del desarrollo y el fortalecimiento de la seguridad y la protección social en Colombia, para lo cual investiga, divulga, capacita, forma y promueve la cultura de la seguridad social entre la población.

PRINCIPALES LOGROS

- Avanzó en el concepto de "DATAWAREHOUSE" como repositorio de datos unificado de las diferentes aplicaciones in-house de la corporación, cuyo propósito es garantizar una fuente única de datos para efectos de análisis y generación de informes.

- Implementó buenas prácticas de la Metodología ITIL para la gestión de la infraestructura, con el propósito de estandarizar los servicios y acuerdos de nivel de servicio (ANS) de TIC en la entidad.

- Aplicó metodologías agiles "SCRUM" para el área de desarrollo, con el propósito de estandarizar el proceso y ofrecer soluciones oportunas a las necesidades de la corporación.

- Inició del proyecto en tecnologías de la información "INTEGRA", con la finalidad de favorecer una gestión trasversal de la información de la corporación que permita optimizar el conocimiento en las diferentes líneas de servicios.

- Formuló 4 invitaciones públicas para el desarrollo de proyectos de investigación en seguridad social, en cumplimiento de las actividades meritorias legales y los estatutos corporativos, logrando la contratación de proyectos de investigación con la Universidad Externado, la Universidad de los Andes y la Universidad del Rosario.

- Participó activamente en la Conferencia Interamericana de Seguridad Social "CISS" y en la realización de siete webinares, de la mano de diversos aliados estratégicos, alcanzando una participación aproximada de 1.100 asistentes por evento.

- Ha mantenido por 8 años consecutivos la certificación Icontec ISO 9001:2015, como una confirmación de que los sistemas de gestión proporcionan una base sólida para el cumplimiento de su misión, generando un alto grado de certidumbre sobre el cumplimiento de la legislación aplicable y los acuerdos suscritos con sus clientes.

- Fortaleció sus vínculos estratégicos, gracias a lo cual ha mantenido unas sólidas relaciones con sus aliados, lo que le ha permitido la renovación contractual con Positiva Compañía de Seguros S.A., por más de 10 años, con Seguros Alfa Compañía de Seguros, por 6 años, y por primera vez, la firma de un contrato directo con Seguros Bolívar con el servicio de Riesgos Laborales.

evertec

Con más de 30 años de experiencia y presencia en 26 países, actualmente EVERTEC soporta la administración y procesamiento de la Tarjeta Compensar, además de ofrecer a diferentes compañías, servicios de procesamiento de transacciones con el fin de simplificar el comercio para diversas industrias, facilitándole a los usuarios el acceso a servicios y beneficios.

PRINCIPALES LOGROS

- Prestó el servicio de soporte a 4.639.896 tarjetas Compensar (activas e inactivas) y apoyó la distribución de subsidios por $288.904 millones, registrando en total 44.383.629 transacciones, con un incremento del 7.4% respecto al año anterior.

- Apoyó la distribución de subsidios por $193.343 millones y brindó soporte a 1.345.038 tarjetas (activas e inactivas) de Comfenalco Valle, Comfamiliar Cartagena y la Secretaría de Integración Social, procesando 5.729.552 transacciones, 6.0% más que en 2020.

- Participó en el proceso de rediseño de la Billetera Móvil Compensar, lo que contribuyó a mejorar la experiencia de usuario, haciéndola más rápida y fácil de usar, permitiendo entre otras cosas, recargar minutos para todos los operadores celulares disponibles en Colombia, además, la opción de pagar facturas de servicios públicos, con cargo al dinero de las cuentas de la Tarjeta Compensar, y preinscribir cuentas para realizar transferencias de dinero a otros usuarios.

- Mejoró el proceso de cargues monetarios, para aumentar el procesamiento de estos, con un crecimiento del 400%, lo que significó pasar de 7 a 26 registros procesados por segundo.

- Gestionó la habilitación del comercio Almacenes Éxito para que los afiliados pudieran realizar transacciones con token en cualquiera de sus puntos de pago.

- Mejoró el proceso de generación de reportes en TUP (Sistema Autorizador), la consulta de movimientos y el reporte de estados de cuenta, haciéndola más eficiente, es decir, la consulta pasó de 60 a 5 segundos.

- Obtuvo una medición superior al 85% de cumplimiento de SLA en la herramienta de Compensar.

- Al cierre del año, puso en producción la validación de seguridad con Datacrédito.

compensar

Un año, mil lecciones para todos

“Comprendimos que realmente **somos ciudadanos del mundo** y que el impacto de nuestras acciones y decisiones es global” Sofía López León – Afiliada

9. Nuestra Gestión Ambiental

GRI 103-1, 103-2 y 103-3, 307-1

La situación generada por la pandemia planteó sin duda, la necesidad de redefinir la relación del ser humano con la naturaleza. Si bien los cierres locales y fronterizos ayudaron a disminuir las emisiones de CO2, el incremento en la producción de elementos con materiales contaminantes es una situación que no solo atenta contra el medioambiente, sino que, al mismo tiempo, impacta la salud, los derechos y el bienestar general de las comunidades. Dicho esto, el desafío del cuidado y la conservación del planeta es hoy más relevante que nunca, como fundamento para lograr un desarrollo sostenible.

Conscientes de esta realidad, en Compensar de manera permanente trabajamos en la articulación de nuestro quehacer diario con estrategias ambientalmente sostenibles, en una responsabilidad que abarca la gestión de residuos, agua, biodiversidad y energía, recursos vitales para el desarrollo de las operaciones asociadas a la prestación de nuestros servicios.

Así mismo, establecemos los lineamientos de esta gestión en la Política Corporativa, como parte de nuestro compromiso con el adecuado manejo de los recursos naturales y el desarrollo de buenas prácticas ambientales y sostenibles. De esta forma, a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) identificamos los principales impactos de las operaciones, establecemos objetivos y desarrollamos prácticas de mejoramiento continuo.

Durante el 2021 y con una inversión superior a los $1.100 millones (monto que incluye el recurso humano), dirigimos nuestros esfuerzos, principalmente, en los siguientes frentes:

- Cumplimiento normativo, llevando a cabo, de manera oportuna y diligente, todas las acciones necesarias en acatamiento de las diferentes normas ambientales que nos aplican.

- Fomento del uso de medios alternativos de transporte, con iniciativas como *"Di Si a la Bici"*, a través de la cual logramos impactar a 970 colaboradores.

- Aprovechamiento de material reciclable y aceite de cocina usado, valorados en $68 millones, que aportaron a la generación de valor social al ser destinados como apoyo para financiar las actividades de la Red de Solidaridad de Compensar.

- Consolidación de nuestros proyectos de economía circular, entre los que se destacan el compostaje de residuos orgánicos y la implementación de huertas urbanas dentro de nuestras sedes.

- Estructuración del proyecto "Residuos Cero", con el que esperamos reemplazar las neveras de icopor usadas para el transporte de pruebas de laboratorio clínico (neveras de un solo uso), por otras con una vida útil de hasta cinco años, lo que sumado a la sustitución de baterías tradicionales de refrigeración, por unas elaboradas con biotecnología, contribuirán a reducir en un 96% las emisiones generadas durante este proceso.

- Evaluación de nuevos proyectos, en conjunto con el equipo de innovación, para la gestión y reducción de la huella de carbono en los procesos relacionados con las áreas de alimentos.

- Implementación de estrategias de gestión de la cadena de suministro, desarrolladas de la mano con algunos de nuestros proveedores, a fin de reducir la huella de carbono generada durante el proceso de compra de materias primas de cárnico

- Sensibilización en temas de manejo de residuos, posconsumo, gestión del agua, de la energía y huertas urbanas, con foco en propietarios de algunos de nuestros proyectos de vivienda.

Producto de los constantes seguimientos, y como una forma de evaluar nuestra gestión en materia ambiental, desarrollamos inspecciones y auditorías internas en todas nuestras sedes, cuyos resultados más representativos mostramos a continuación:

- Cumplimos con la normatividad ambiental, respondiendo oportunamente los requerimientos y conceptos técnicos emitidos por la autoridad competente.

- Logramos identificar algunas no conformidades y oportunidades de mejora, a partir de las cuales establecimos planes de trabajo que hemos venido ejecutando para corregir los aspectos que correspondan.

- Al igual que el año anterior, logramos el reconocimiento en la categoría de Excelencia Ambiental por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, en el marco de su Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD). Adicionalmente, esta misma entidad nos otorgó la condecoración Augusto Ángel Maya a la Educación Ambiental, por nuestros aportes en la consolidación institucional de la gestión y educación ambiental en el territorio distrital y regional.

- Medimos la huella de carbono generada en el desarrollo de las actividades de los procesos de Alimentos, Eventos, Turismo y Agencia de Viajes, y a partir de ello establecimos las estrategias a implementar para su reducción, en un trabajo en equipo que involucró tanto a estas áreas como a diversos proveedores.

Principio de precaución

GRI 102-11

En el desarrollo y operación de nuestros proyectos buscamos minimizar los impactos ambientales negativos y potenciar los positivos. En concordancia con ello, como base fundamental del principio de precaución, establecemos una serie de medidas para evitar que se produzca el deterioro ambiental, basados en la identificación y gestión de los riesgos ambientales presentes en el desarrollo de nuestras actividades. Estos riesgos son actualizados y evaluados de manera anual y, posteriormente, proponemos un plan de acción con oportunidades de mejora, estableciendo los respectivos controles enmarcados dentro del cumplimiento legal y nuestro Sistema Integral de Riesgos. Con todo esto buscamos de manera voluntaria y consciente aportar a la conservación de la biodiversidad, el cuidado del territorio y de los recursos naturales.

Sumado a ello, incentivamos en los distintos grupos de interés la adopción de prácticas ambientales, orientadas al uso racional y eficiente de los recursos naturales, por lo que incluimos una referencia a la Política Ambiental en el Código de Buen Gobierno de Compensar y, permanentemente, desarrollamos acciones tendientes a promover la conciencia ambiental.

Materiales y envases

GRI 103-1,103-2, 103-3, 301-1

Como parte de nuestra apuesta por la producción y consumo responsable de recursos, aportando así a la sostenibilidad del planeta, continuamos trabajando en conjunto con el proceso de Compras y Abastecimiento en el fortalecimiento del programa "Compras Verdes", con el fin de alinear los criterios de compras de los envases con aspectos de biodegradabilidad, dando prioridad a esta característica como un elemento relevante en la selección de proveedores.

Todas estas iniciativas se enmarcan en el programa "Con la Cabeza en la Tierra", liderado por Gestión Ambiental, y para el 2021 la gestión se centró en dos frentes principales:

- Optimización de los estándares de los empaques utilizados en los procesos de Alimentos y Turismo de Compensar.
- Desarrollo de capacitaciones, formaciones y sensibilizaciones dirigidas a los proveedores, proporcionándoles herramientas de cara a la reducción de su impacto ambiental.

De igual manera, con el fin de minimizar el consumo de estos implementos, 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. Dentro de la gestión desarrollada a lo largo del año, se destaca el cambio en el uso de empaques de icopor por otros elaborados con materiales más amigables para el medio ambiente.

Los empaques adquiridos durante el año y el tipo de material se detallan a continuación:

	2021 Valor	2021 Participación compra	2020 Valor	2020 Participación compra
Total empaques de materiales **no reciclables**	$197.521.850	13%	$115.440.078	8%
Total empaques de materiales **reciclables**	$ 1.383.018.734	87%	$1.203.809.928	92%

El incremento en la compra de empaques de materiales no reciclables obedece a la reapertura de nuestras sedes en el 2021.

El detalle de los empaques adquiridos en este periodo fue[28]:

Proveedor	Productos	Cantidad	Valor total	Participación compra
Ajover SAS	Menaje desechable	222 569	$ 18.807.302 $ 51.977.419	1.2% 3.3%
Artes Gráficas Print SAS	Cajas y empaques	4.278	$238.547.337	15.1%
Axionlog SAS	Menaje desechable	623	$ 127.413.768	8.1%
Biodegradables Ecogreen Ltda.	Menaje biodegradable	961 63	$ 80.625.003 $ 21.065.380	5.1% 1.3%
Empaques Bolsas Hogar Multiusos SAS	Bolsas plásticas y de papel	20.188	$272.524.875	17.2%
Fadevesa SAS Fábrica de Envases de Aluminio	Empaques y envases de aluminio	746 278	$ 8.812.650 $94.634.744	0.6% 6.0%
Integral de Distribuciones y Servicios Ltda.	Menaje desechable	595 1.898 445.996	$ 1.150.131 $ 75.267.154 $ 161.806.542	0.1% 4.8% 10.2%
Intergráficas SAS	Cajas y empaques	20	$ 2.315.000	0.1%
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	1.159 2.930	$ 171.669.106 $ 253.924.173	10.9% 16.1%
	Total	**480.526**	**$ 1.580.540.584**	**100%**

Empaques de materiales no reciclables

Proveedor	Productos	Cantidad	Valor total	Participación compra
Ajover SAS	Menaje desechable	222	$ 18.807.302	1.2%
Fadevesa SAS Fábrica de Envases de Aluminio	Empaques y envases de aluminio	746	$ 8.812.650	0.6%
Fadevesa SAS Fábrica de Envases de Aluminio	Empaques y envases de aluminio	278	$ 94.634.744	6%
Integral de Distribuciones y Servicios Ltda.	Menaje desechable	1.898	$ 75.267.154	4.8%

[28] El detalle de las compras realizadas en el periodo anterior puede ser consultada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020, páginas 438- 440

Empaques de material reciclable

Proveedor	Tipo de producto	Cantidad	Valor total	Participación compra	Clasificación productos
Ajover SAS	Menaje desechable	569	$ 51.977.419	3.3%	Reciclable
Artes Gráficas Print SAS	Cajas y empaques	4.278	$ 238.547.337	15.1%	Reciclable
Axionlog SAS	Menaje desechable	623	$ 127.413.768	8.1%	Reciclable
Biodegradables Ecogreen Ltda.	Menaje biodegradable	961	$ 80.625.003	5.1%	Biodegradable
Biodegradables Ecogreen Ltda.	Menaje biodegradable	63	$ 21.065.380	1.3%	Reciclable
Empaques Bolsas Hogar Multiusos SAS	Bolsas plásticas y de papel	20.188	$ 272.524.875	17.2%	Biodegradable
Integral de Distribuciones y Servicios Ltda.	Menaje desechable	595	$ 1.150.131	0.1%	Biodegradable
Integral de Distribuciones y Servicios Ltda.	Menaje desechable	445.996	$ 161.806.542	10.2%	Reciclable
Intergráficas SAS	Cajas y empaques	20	$ 2.315.000	0.1%	Reciclable
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	1.159	$ 171.669.106	10.9%	Biodegradable
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	2.930	$ 253.924.173	16.1%	Reciclable

Gestión de energía

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

En Compensar entendemos que la generación energética es una de las grandes aportantes de gases de efecto invernadero, con sus ya conocidos efectos sobre el cambio climático. Por ello, y al depender del uso de la energía eléctrica para la prestación adecuada de la mayoría de nuestros servicios, de manera permanente promovemos un consumo energético eficiente, contribuyendo así a la disminución de la huella de carbono organizacional. Es así como, en función de lo establecido en nuestra Política Ambiental y en el marco del programa "Con la Cabeza en la Tierra", ratificamos nuestro compromiso con la orientación de esfuerzos que aporten al uso racional de la energía y la eficiencia energética.

En este sentido, y con el fin de dar cumplimiento a las metas de consumo energético, en el 2021 llevamos a cabo acciones en los siguientes frentes:

- Actualización de los programas de ahorro y uso eficiente de energía, con el propósito de implementar nuevas acciones que redunden en la disminución de consumos.
- Sensibilización a colaboradores sobre la importancia de realizar un consumo racional y sostenible de energía.
- Implementación de mejoras en nuestra infraestructura para contribuir a la consecución de la meta de eficiencia energética.

A continuación, detallamos las principales actividades implementadas en el 2021:

- Adelantamos las evaluaciones de proyectos de implementación de sistemas fotovoltaicos en nuestras sedes.
- Implementamos cargadores solares en nuestra sede principal, ubicada en la Avenida 68.
- Desarrollamos sistemas de iluminación con una mayor eficiencia energética en diferentes espacios de nuestras sedes.
- Aprovechamos al máximo la luz natural en las diferentes sedes, lo que significó ahorros de entre un 40 y 60% en el uso de electricidad.
- Utilizamos la energía solar para el calentamiento de agua en nuestros hoteles.
- Aplicamos principios de eficiencia energética en el diseño de la instalación eléctrica y en la operación de los sistemas de alumbrado.
- Contamos con un plan de mantenimiento preventivo para todos los equipos de nuestras sedes, con lo que garantizamos el adecuado funcionamiento y uso eficiente de la energía.
- Realizamos actividades de sensibilización con nuestros colaboradores, orientadas a promover la responsabilidad ambiental en el uso del recurso energético.
- Trabajamos en el mejoramiento de la infraestructura e incorporamos nuevas tecnologías en las diferentes sedes.

El impacto que generamos con esta gestión es evaluado mensualmente mediante el seguimiento y control a los indicadores de consumo de energía para cada una de las sedes. A partir de allí verificamos el cumplimiento de los consumos establecidos, identificamos acciones de mejora y, de ser necesario, establecemos planes de mejoramiento.

Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-1, 302-4

A continuación, se describe el consumo energético total y por tipo de fuente:

Fuentes **no renovables**	Unidad	2021	2020
Gas Natural	Giga Julios GJ	42.838	19.872
ACPM		2.622	1.799
Gasolina		403	385
Gas Licuado de Petróleo (GLP)		5.336	3.249
Total		**51.199**	**25.305**

Como se aprecia a continuación, en el 2021 se presentó un aumento cercano al 21% en el consumo de energía eléctrica, como resultado de la reapertura de nuestras sedes en el marco de la reactivación económica:

	Unidad	2021	2020	2019
Consumo de energía eléctrica	Kwh	14.009.088	11.065.254	16.658.146
Consumo de energía eléctrica	GJ	100.725	79.559	119.772
Índice de Consumo sedes Bogotá	Kwh/ visitante	0.69	0.90	0.41
Índice de Consumo sedes Turismo	Kwh/ huésped	14.92	17.87	12.52

Las siguientes son los estándares y las metodologías de cálculo utilizadas:

Tabla de **conversiones**[29]

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

[29] La fuente de los factores de conversión utilizados son los establecidos en estos sitios web:
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 los índices de electricidad calculados para el año anterior, obtuvimos una reducción en el consumo, pasando de 0.90 KW por visitantes en 2020, a 0.69 KW en 2021.

De la misma forma, en Turismo (hoteles Lagomar y Lagosol) obtuvimos un resultado de 14.92 KW/UBM (huéspedes + pasadías + colaboradores), frente a 17.87 KW/UBM del 2020.

Gestión del agua

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2

El agua es fundamental en el mantenimiento del equilibrio de los diferentes ecosistemas, de allí que sea vital para la subsistencia de la vida en el planeta, por lo que los esfuerzos permanentes de cara a su cuidado y conservación son trascendentales.

En coherencia con ello, y como parte esencial de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, en Compensar estamos comprometidos con el ahorro y utilización eficiente de este recurso, el cual obtenemos a partir de la captación de fuentes superficiales, subterráneas, pluviales o de acueducto municipal.

De la misma manera, promovemos la reutilización de aguas debidamente tratadas para actividades de riego y recreación, buscando reducir los consumos de agua potable y el vertimiento de aguas residuales. Por ello, en las sedes donde no es factible reutilizar las aguas residuales, garantizamos que las descargas cumplan con los parámetros de calidad establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con los servicios prestados en cada sede.

Es así como, en cumplimiento de la normatividad ambiental[30] propendemos por mantenernos dentro de los límites máximos permitidos en el consumo de agua y en los parámetros exigidos en el vertimiento de aguas residuales.

A continuación, describimos las principales actividades desarrolladas en este ámbito:

[30] 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.

Consumo de agua

- Desarrollo de programas de ahorro y uso eficiente de agua en todas nuestras sedes e implementación de sistemas ahorradores.
- Seguimos desarrollando actividades de sensibilización en el uso racional del agua, dirigidas a colaboradores y usuarios.
- Para garantizar el cumplimiento normativo ambiental y las metas de consumo establecidas, presentamos mensual, trimestral y anualmente, reportes dirigidos a la autoridad ambiental e internamente, sobre nuestros consumos de agua superficial y subterránea.

Extracción del agua

- Realizamos la validación del sistema de captación y distribución buscando 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.
- Controlamos los puntos en donde se realiza la extracción de agua, evitando la erosión que pueda contaminar la fuente hídrica.
- A través del mantenimiento preventivo, validamos la adecuada operación de los equipos usados para la extracción, a fin de realizar un uso racional y adecuado del recurso.
- Organizamos comités tácticos, en los que participan diferentes procesos internos, con el propósito de identificar acciones de mejora para los sistemas de captación y distribución de agua de extracción.
- Contamos con un plan de contingencia de emergencias ambientales para atender cualquier situación que se pueda presentar durante la extracción de agua.

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 retrolavado 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 nuestros programas de ahorro y uso eficiente de agua.
- Aprovechamos las aguas lluvias que alimentan los canales perimetrales conducentes al llenado de los lagos en nuestros hoteles.

El equipo de Gestión Ambiental evalúa permanentemente la labor realizada en esta materia a partir de 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.
- Elaboración del cronograma de inspecciones ambientales con el fin de validar los requisitos establecidos por la autoridad para realizar la extracción de agua por fuente.

En el 2021 obtuvimos un índice de consumo de 13.30 litros por usuario para las sedes de Bogotá y 825.65 litros para usuarios de nuestros hoteles.

Extracción de agua y consumo

GRI 303-3, 303-5

La captación y consumo de agua en el periodo reportado fue:

Consumo de agua	2021 m³	2020 m³	2020 m³
Acueducto municipal	298.862	234.641	519.039
Aguas superficiales	137.197	138.481	157.628
Aguas subterráneas	49.085	38.100	58.458
Total	**482.652**	**411.222**	**735.125**

Al igual que en el energético, el incremento en el consumo de agua se debe a la reapertura total de nuestras sedes en el marco de la reactivación económica.

Agua reutilizada

Aprovechamiento	2021 m³ /año	2020[31] m³ /año	2019 m³ /año
Aguas lluvias	34.496	30.846	30.846
Agua reutilizada	56.615	56.615	52.615
Llenado de lago	62.320	54.695	104.568
Total	**153.431**	**142.156**	**188.029**
% de reutilización	**41%**	**48%**	**12.5%**

El incremento en el volumen de recuperación de aguas lluvias es producto de la implementación de dos nuevos tanques para la sede Calle 220.

[31] Se ajustan los valores de 2019 y 2020 de recuperados de agua lluvia, dado que en esos años solo se reportó la sede Primero de Mayo, pero no se consideró que las sedes CEF, Calle 220, Suba y Calle 94, también cuentan con estos sistemas de recuperación, por lo que, recalculando, se presentan los valores ingresados en la tabla.

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 baterías sanitarias, lavado de manos, entre otras.
- **Agua residual no doméstica:** aguas usadas en la prestación de servicios de laboratorio, salud oral y esterilización.

Los vertidos realizados fueron:

Parámetro	2021 Carga contaminante kg/año	2020 Carga contaminante kg/año	2019 Carga contaminante kg/año
Grasas y aceites	36943.2	50925.5	61038.7
DBO	130390.1	158180.2	282239.4
DQO	337406.4	449125.4	771474.9
SST	38753.1	83301.6	43605.9

Residuos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-2

Conscientes de que con cada acción contribuimos a la mitigación de nuestro impacto ambiental, en lo concerniente a contaminación del suelo o del agua, a la vez que aportamos a la sostenibilidad, en Compensar gestionamos adecuadamente los residuos generados en la prestación de todos nuestros servicios, los cuales varían en cantidad de acuerdo con el tipo de actividad desarrollada, con un impacto significativo en los servicios de salud, por cuenta de la generación de residuos biológicos y químicos.

Actividad

Prestación de servicios de atención en Salud, Bienestar, Financiamiento y Alianzas

Entradas

- Insumos médicos para atención a pacientes (algodones, jeringas, medicamentos, entre otros)
- Materia prima para la preparación de alimentos
- Insumos de envases y empaques para la comercialización de alimentos
- Insumos de aseo y mantenimiento para la prestación de servicios en las diferentes instalaciones
- Insumos de papelería y misceláneos
- Insumos para la prestación de servicios de alojamiento

Prestación de servicios

- Servicios de alimentos: venta en sedes y la entrega en convenios (comedores escolares y jardines sociales)
- Servicios de Alojamiento y Eventos Servicios de Recreación, Educación y Deporte
- Servicios de Salud
- Servicios Financieros

Generación de residuos peligrosos y no peligrosos

Salidas

Residuos peligrosos

1. Riesgo biológico: biosanitarios, cortopunzantes, anatomopatológicos
2. Riesgo químico: colorantes, reactivos, fármacos vencidos, aparatos eléctricos y electrónicos (pilas, baterías, luminarias)

Residuos no peligrosos

1. Comunes/ordinarios: residuos de barrido, servilletas y papel sucio, entre otros
2. Reciclables: papel, cartón, vidrio, plástico, entre otros
3. Orgánicos: restos de la preparación de alimentos

En coherencia con nuestra filosofía de bienestar integral, desde Gestión Ambiental promovemos la correcta segregación, almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos, enfocando los esfuerzos en la implementación de prácticas y la promoción del conocimiento ambiental necesario para la apropiada disposición de estos, así como en el uso de materiales reutilizables.

De esta manera, para la disposición final de los residuos, contratamos con gestores debidamente autorizados con licencia ambiental, garantizando así que la labor se realice de acuerdo con lo exigido por la normatividad ambiental. Adicionalmente, en las auditorías que desarrollamos de manera regular con estos gestores, verificamos el cumplimiento de los criterios de infraestructura, permisos ambientales, seguridad ocupacional y la formación idónea del personal que labora en sus instalaciones.

Justamente, un ejemplo de los esfuerzos orientados a la gestión de residuos durante el 2021 es el proyecto Residuos Cero de laboratorio clínico, que busca sustituir el icopor (materia prima para la elaboración de neveras destinadas al transporte de muestras biológicas) por un material reutilizable y más ligero, disminuyendo el impacto ambiental y los costos asociados al transporte aéreo, por la reducción del volumen transportado.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la cultura ambiental, realizamos jornadas de sensibilización sobre manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, dirigidos a colaboradores, propietarios de nuestros proyectos de vivienda y afiliados en general.

En cuanto a la disposición de residuos reciclables y aceite vegetal proveniente de la preparación de alimentos, hacemos un doble manejo, por un lado, evitamos que estos lleguen al relleno sanitario y contaminen el suelo, y por otro, adelantamos una labor social, entregando los recursos económicos obtenidos por el aprovechamiento de estos, para la financiación de algunos programas de la Red de Solidaridad de Compensar.

También, continuamos vinculados a los programas de posconsumo “Pilas con el Ambiente” de la ANDI, “Punto Azul” y “Cierra el Ciclo”, mediante los cuales realizamos la recuperación y manejo ambientalmente seguro de pilas, baterías, medicamentos vencidos y envases de pesticidas y plaguicidas.

Sumado a estas acciones, cabe resaltar el proyecto de manejo de residuos orgánicos y huertas urbanas, a partir del cual buscamos el aprovechamiento de los residuos orgánicos, mediante el compostaje, para la obtención de abono destinado a las huertas.

Finalmente, para la evaluación interna de esta gestión, realizamos el seguimiento y control de los principales riesgos asociados a un inadecuado manejo de los residuos. Paralelamente, verificamos mes a mes los formatos, manifiestos y certificados de disposición final, además de dar cumplimiento a los respectivos reportes ante las autoridades ambientales, acciones a través de las cuales identificamos el panorama de la generación de residuos para las diferentes sedes, y oportunidades de mejora.

Residuos

generados y tratamiento

GRI 306-3, 306-4, 306-6

A continuación relacionamos los residuos generados:

Composición de los residuos	Cantidad de residuos generados 2021	Cantidad de residuos generados 2020	Residuos **no destinados** a eliminación	Residuos **destinados** a eliminación
Residuos orgánicos	228.256	916.404	X	
Residuos comunes	400.029	135.234		X
Residuos peligrosos biológicos	278.019	99.657		X
Residuos peligrosos químicos	144.255	49.677		X
Residuos reciclables	223.261	182.133	X	
Aceite vegetal usado	9.046	9.048	X	
Total	**1.282.866**	**1.392.153**		

Como se aprecia en la gráfica, tuvimos un aumento en la generación de residuos comunes del 66.19%, producto de la reapertura de nuestras sedes de servicios de Caja, siendo la mayoría de estos, elementos de protección personal como tapabocas y guantes, entre otros, que fueron utilizados por colaboradores, usuarios y visitantes[32].

Lo mismo ocurrió en el caso de los residuos peligrosos de riesgo químico y biológico, que en conjunto, representan un aumento del 65%, como resultado de la prestacion de servicios de salud presencial, la toma de muestras COVID-19 y nuestra participación en el Plan Nacional de Vacunación, incluyendo el apoyo en inmunización al sector empresarial.

Los residuos no destinados a eliminación fueron:

Tipo de tratamiento o **disposición final**	Tipo de residuo	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Compostaje	Orgánicos	X		228.256
Recuperación devolución posconsumo	Reciclables	X		223.261
Recuperación	Aceite vegetal usado	X		9.046
Recuperación	Peligrosos químicos	X		16.851
			Total	**477.414**

Por otra parte, estos fueron los residuos destinados a eliminación:

Tipo de tratamiento o **disposición final**	Tipo de residuo	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Relleno sanitario	Comunes	X		400.029
Desactivación de alta eficiencia Termodestrucción controlada	Peligrosos biológicos	X		278.019
Incineración celda de seguridad	Peligrosos químicos	X		127.404
			Total	**805.452**

[32] Según la normatividad ambiental este tipo de residuos deben ser tratados como residuos comunes.

Emisiones

GRI 103-1, 103-2 103-3, 305-1, 305-2, 305-3

Para seguir avanzando en el objetivo de reducción de emisiones directas e indirectas, nos concentramos en dos iniciativas relevantes a lo largo del 2021. La primera, nuestra estrategia de movilidad sostenible, que busca disminuir el uso de vehículos motorizados como carros y motos, y a la vez, motivar a los colaboradores a elegir medios alternativos como bicicleta, patineta eléctrica, transporte público, car pooling y van pooling.

Y la segunda, el ahorro y uso racional de la energía[33], con el fin de minimizar las emisiones indirectas generadas a partir del consumo energético. La eficacia de esta gestión es evaluada a través de la medición de la huella de carbono corporativa, que realizamos de manera anual, siendo estos los principales resultados:

Emisiones directas
Cuantificación anual toneladas de CO2

Año	2021	2020	2019
Alcance 1	2.980	1.354	3.618

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Cuantificación anual toneladas de CO2

Año	2021	2020	2019
Alcance 2	2.877	2.233	3.498

Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)[34]
Cuantificación anual toneladas de CO2

Año	2021	2020	2019
Alcance 3	7.4	13.1	19

Cabe resaltar que tuvimos una reducción significativa en las emisiones indirectas del alcance 3.

[33] Para conocer las acciones que desarrollamos para la reducción de consumo energético, puede remitirse a la sección "Gestión de la energía", en este mismo capítulo.
[34] Estos cálculos se realizaron con la calculadora de la Secretaría Distrital de Ambiente

Intensidad y reducción de emisiones

GRI 305-4, 305-5

La intensidad de las emisiones para el 2021 fue de 0.15 kg CO2 por usuario, este dato representa un aumento con respecto al año anterior (0.11 kg de CO2 por usuario atendido) producto del incremento en los usuarios atendidos, pasando de 12.180.497 en 2020 a 19.098.581.

Como se aprecia en la gráfica, en el alcance 1 y 2 tuvimos un aumento representado en el consumo de combustibles y en el uso de energía eléctrica, producto de la reapertura de las sedes y de la prestación de todos los servicios. Caso contrario al alcance 3, que evidenció una disminución de las emisiones por la reducción de los viajes aéreos nacionales e internacionales al comparar con el año 2020.

Comportamiento **emisiones de toneladas CO^2** por año huella corporativa.

Comportamiento emisiones de **toneladas de CO2 por alcance y EVS**

En conclusión, en el 2021 se emitieron 2.265 toneladas de CO2 adicionales, lo que significa un aumento del 39% del total de las emisiones generadas con respecto al año 2020, como resultado de la reapertura de nuestras sedes.

Biodiversidad

GRI 304-1, 304-3

Puestras sedes de Cajicá, Calle 220, y los hoteles Lagomar y Lagosol se encuentran ubicados en zonas donde se podrían llegar a presentar afectaciones a la biodiversidad, por lo cual buscamos contribuir a la protección y conservación de la flora y fauna. Para ello 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 diferentes variedades de flora y fauna ubicadas en nuestras áreas de influencia[35]. A partir de esto implementamos diversas acciones de preservación y restauración ecológica, entre las que se destaca la siembra de árboles nativos y endémicos de la zona de los hoteles Lagomar y Lagosol. De la misma forma, desarrollamos alianzas con las autoridades ambientales buscando preservar y restaurar las áreas que lo requieran, generando impactos positivos en la comunidad.

[35] La lista de estas especies se encuentra detallada en nuestro reporte de gestión y sostenibilidad año 2015, que puede consultarse aquí: https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/informes-de-gesti%C3%B3n

Como parte de esta gestión, dentro del desarrollo de nuestras actividades realizamos los trámites ambientales necesarios, a fin de contar con los debidos permisos por parte de los entes regulatorios, y también damos cumplimiento a las compensaciones asignadas para minimizar el impacto ambiental.

Asimismo, fortalecemos los esfuerzos a través de sensibilizaciones dirigidas a los visitantes, procurando promover una cultura ambiental para la protección de la biodiversidad, y dando a conocer las sanciones legales derivadas de la realización de actividades prohibidas, como la extracción de algún ejemplar endémico y/o exótico.

Nuestra

10. Gestión Económica

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

Un año, mil lecciones para todos

"Ratificamos la solidez de nuestra Organización, evidenciando la consistencia en **la adecuada administración de los recursos que nos han sido confiados, a lo largo de toda nuestra historia.** Aspecto que nos permitió mantener e incrementar los apoyos y beneficios de nuestros programas sociales para diferentes poblaciones, en medio de esta difícil coyuntura"

Andrés Collazos – Gerente de Finanzas Corporativas

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

A lo largo de nuestra trayectoria, nos hemos caracterizado por ser una Organización sólida y en constante crecimiento, lo anterior, entre otras cosas, producto de una rigurosa gestión financiera que incluye aspectos como: definición y control presupuestal, optimización de recursos mediante un proceso de compras y negociaciones eficientes, seguimiento a indicadores de control del gasto en los diferentes procesos, aumento permanente de la productividad y los ingresos, mayor aprovechamiento de las capacidades instaladas, expansión de la infraestructura e inversiones responsables alineadas con los objetivos estratégicos, monitoreo de referentes de mercado, aumento en los niveles de eficiencia de los negocios, gestión integral de riesgos y apropiación de una cultura corporativa que busca concientizar a cada uno de los colaboradores para tomar decisiones responsables haciendo uso eficaz de los recursos.

En línea con esta filosofía, en medio de la coyuntura ocasionada por la pandemia del Covid 19, que impactó a todos los sectores de la economía, emprendimos un nuevo ciclo de análisis estratégico para toda la Organización, con el fin de validar su pertinencia, vigencia y conveniencia, a la luz de las cambiantes dinámicas del momento, lo que dio como resultado la actualización de la estrategia corporativa, bajo un enfoque contingente estructurado para el periodo 2020-2021 (18 meses), orientado principalmente a enfrentar las amenazas y capitalizar las oportunidades. Como parte de este proceso, ajustamos los retos y objetivos corporativos, focalizando los esfuerzos en 4 frentes principales, entre ellos, asegurar la sostenibilidad financiera y avanzar en los niveles de productividad[36].

En concordancia, y seguros de que el adecuado desempeño económico es fundamental para el desarrollo de nuestro quehacer organizacional, bajo la dirección de la Gerencia de Finanzas, realizamos importantes esfuerzos en este sentido, promoviendo la excelencia operacional y la gestión responsable y eficiente de los recursos.

Con el propósito de asegurar una adecuada gestión en esta materia, realizamos seguimientos mensuales de resultados por unidades y ciclos de servicio, a partir de los cuales se elaboran distintos informes de gestión que son presentados trimestralmente al Consejo Directivo y que responden también a requerimientos de los diferentes entes de control, como la Contraloría, la Procuraduría, la Supersubsidio, la Supersalud, entre otros.

[36] El detalle de la Orientación Estratégica se describe en el capítulo Nuestra Organización, en este mismo informe.

Cabe mencionar que, dada 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 la comunidad no afiliada. Sumado a ello, los ingresos que generamos en el ejercicio de nuestras diversas operaciones no se constituyen en utilidad, pues son reinvertidos en mayores beneficios para las poblaciones que impactamos.

Valor económico

directo generado y distribuido

GRI 201-1

Para el año 2021 alcanzamos ingresos por $5.9 billones, contribuyendo en un resultado neto de $66.395 millones y un EBITDA generado de $148.483 millones, lo anterior soportado, principalmente, por los servicios de educación, recreación, deporte, vivienda, salud y financiamiento.

El detalle del valor generado y distribuido fue:

Descripción	2021 Cifras en millones de pesos	2022 Cifras en millones de pesos
Ingresos	$ 5.973.676	$ 4.872.812
Costes operacionales	$ 5.311.377	$ 4.249.548
Salarios	$ 564.224	$ 505.965
Pago proveedores de capital	Por ser una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos	Por ser una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos
Impuestos	$ 25.381	$ 23.585

Cumplimiento

socioeconómico

GRI 419-1

Para el año 2021 se presentaron dos situaciones en la Unidad de Salud:

No. Radicado:
SIAD No. 0910201900470 SUPERSALUD.

- **Situación:** Resolución - 2021162000013424-6 del 2021, incumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 6 y los literales a), d), 0 o) y p), del inciso primero del artículo 10 de Ia Ley 1751 de 2015; el numeral 3.8 del artículo 30 de Ia Ley 1438 de 2011; el numeral 10 del artículo 30 del Decreto 1011 de 2006, compilado por el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.5.1.2.1.; el artículo 5 de Ia Resolución 004905 de 2006 emitida por el Ministerio de Protección Social — hoy — Ministerio de Salud y de Protección Social; Ia sentencia C-355 de 2006 de Ia Corte Constitucional y las instrucciones sexta, octava y décima de Ia Circular Externa 003 de 2013 expedida por Ia Superintendencia Nacional de Salud, incurriendo en las conductas dispuestas en el numeral 130.7 del artículo 130 de Ia Ley 1438 de 2011, vulnerando presuntamente el derecho a Ia salud de Ia señora ANGGI VANEZA MÉNDEZ HERNÁNDEZ identificada con cédula de ciudadanía No 1.000.983.662, dado que al parecer no cumplió de manera efectiva, oportuna y eficiente con el acceso a Ia prestación del servicio de salud requerido por ella (procedimiento de interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE) el 17 de enero de 2018).

- **Manejo:** se ejerció la defensa técnica de la entidad, dando trámite a cada una de las etapas del proceso sancionatorio administrativo, descargos, alegatos de conclusión y radicación de recursos contra la sanción impuesta.

- **Solución:** en el presente caso se está dando trámite a la radicación de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho en aras de revocar la decisión de la Superintendencia de Salud.

No. Radicado:
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO No. 3842018 - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

- **Situación:** Resolución 1324 de 2021 que resuelve el recurso de apelación confirmando la resolución 4570 de 2020 por la cual se sanciona a COMPENSAR - multa de 2 SMLMV UN MILLÓN SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($1.755.606,00) infracción a la resolución 2003 de 2014, artículo 3 numeral 3.3 capacidad tecnológica y científica, en concordancia con el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud, de la misma resolución, 2.3 condiciones de capacidad tecnológica y científica, numeral 2.3.2.1 todos los servicios, en algunos de los criterios, medicamentos y dispositivos médicos e insumos, en algunos de los criterios procesos prioritarios: en algunos de los criterios, del servicio de consulta externa intramural ambulatoria, código 328, medicina general, conforme quedó asignada en la respectiva acta de visita, infracción al numeral 7.2.3 segregación en la fuente y 7.2.4 desactivación de residuos hospitalarios y similares en la Resolución 1164/2002, Manual de Gestión Integral de Residuos. CONSULTORIO EMPRESARIAL PEPAL S.A

- **Manejo:** se ejerció la defensa técnica de la entidad, dando trámite a cada una de las etapas del proceso sancionatorio administrativos, descargos, alegatos de conclusión y radicación de recursos contra la sanción impuesta.

- **Solución:** se generó el pago de la sanción impuesta.

Estados financieros

Estado de Situación Financiera

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2021	2020
		(Expresados en miles de pesos colombianos)	
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	**457,093,447**	$ 303,469,889
Activo financiero inversiones, netos	5	**212,833,891**	201,287,511
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, netos	6	**1,494,673,574**	1,161,414,644
Almacén de suministros	7	**16,332,855**	13,977,190
Otros activos	8	**77,626,653**	24,135,558
Total activos corrientes		**2,258,560,420**	1,704,284,792
Activos no corrientes			
Activo Financiero Inversiones, netos	5	**106,921,026**	91,186,972
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, netos	6	**402,119,588**	173,408,070
Inventarios, netos	9	**625,185**	14,084,811
Propiedades, Planta y Equipo, netos	10	**1,210,164,063**	1,093,488,566
Propiedades de Inversión, netos	11	**160,633,213**	235,097,880
Fondos de Ley con destinación específica	12	**1,042,709,582**	956,465,084
Otros Activos	8	**40,978,560**	40,242,214
Total activos no corrientes		**2,964,151,217**	2,603,973,597
Total activos		**$ 5,222,711,637**	$ 4,308,258,389
Pasivos			
Pasivos corrientes			
Préstamos y financiaciones	13	**73,444,545**	$ 58,394,325
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	14	**783,350,968**	567,450,926
Pasivos por impuestos corrientes	15	**5,028,398**	4,571,767
Provisiones por beneficios a empleados	16	**40,262,652**	38,989,080
Reserva Servicios de salud	17	**537,751,272**	319,095,904
Ingresos diferidos	18	**47,809,050**	46,208,582
Otros pasivos	19	**47,047,646**	76,544,362
Total pasivos corrientes		**1,534,694,531**	1,111,254,946
Pasivos no corrientes			
Préstamos y financiaciones	13	**$179,141,443**	56,040,200
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	14	**81,355,621**	-
Fondos de Ley con destinación especifica	20	**1,325,600,740**	1,211,609,027
Otros pasivos	19	**124,566,157**	114,016,638
Total pasivos no corrientes		**1,710,663,961**	1,381,665,865
Total pasivos		**3,245,358,492**	2,492,920,811
Patrimonio			
Obras de Beneficio Social		**1,711,127,656**	1,637,824,233
Otros resultados Integrales acumulados		**199,830,381**	103,269,777
Remanente		**66,395,108**	74,243,568
Total patrimonio	23	**1,977,353,145**	1,815,337,578
Total pasivos y patrimonio		**$ 5,222,711,637**	$ 4,308,258,389

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

Estado de Resultados

	Nota	Años terminados Al 31 de diciembre de 2021	2020
		(Expresados en miles de pesos colombianos)	
Ingresos operacionales			
Aportes recibidos de afiliados 4% y otros		**$ 1,376,053,858**	$ 1,233,983,57
Entidad Promotora de Salud E.P.S.	24	**3,479,981,025**	2,744,182,52
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S	25	**775,847,202**	597,473,53
Formación, capacitación y educación		**14,792,591**	16,400,15
Recreación, deporte, turismo y otros	26	**131,471,771**	79,338,76
Vivienda		**57,110,360**	68,947,17
Financiamiento y Alianzas		**103,347,004**	104,612,41
Total ingresos operacionales		**5,938,603,811**	4,844,938,14
Ingresos no operacionales	27	**35,072,349**	27,873,99
Total ingresos		**5,973,676,160**	4,872,812,14
Egresos operacionales			
Subsidio en dinero y especie		**343,781,536**	307,979,94
Entidad promotora de salud E.P.S.	28	**3,619,344,316**	2,743,140,99
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S	29	**709,760,400**	584,350,56
Formación, capacitación y educación		**16,521,542**	17,527,35
Recreación, deporte, turismo y otros	30	**304,899,254**	274,257,47
Vivienda		**48,134,898**	56,890,54
Créditos sociales y otros		**93,079,426**	122,526,87
Total egresos operacionales		**5,135,521,372**	4,106,673,75
Gastos de administración	31	**107,802,729**	96,648,12
Transferencias y apropiaciones			
Fondo Subsidio de Vivienda – FOVIS		**276,244,493**	247,660,83
Salud Ley 100/1993		**134,753,411**	120,810,16
Promoción y prevención Ley 1438/2011		**84,220,882**	75,506,35
Mecanismo de Protección al Cesante - Fosfec		**67,376,705**	60,405,08
Fondo de Educación para la Niñez		**47,163,694**	42,283,55
Ley 115 Educación		**27,681,719**	24,817,42
Contribución Superintendencia del Subsidio		**13,475,341**	12,081,01
Reserva legal		**1,347,534**	1,208,10
Total transferencias y apropiaciones		**652,263,779**	584,772,52
Egresos no operacionales	32	**11,693,172**	10,474,16
Total egresos		**5,907,281,052**	4,798,568,57
Resultado del ejercicio remanente		**66,395,108**	74,243,56
Otro resultado integral neto del año	23.1	**199,830,381**	103,269,77
Resultado integral neto del año		**$ 266,225,489**	$ 177,513,34

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

compensar

11. Contenido GRI

Un año, mil lecciones para todos

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
102-26	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.
102-40	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 DE ELABORACIÓN DEL INFORME				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Entidad promotora de salud Nueva EPS 13.16% Fundación Universitaria Compensar 100% Evertec 35% 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	Se hace reexpresión de: • Agua reutilizada, en el capítulo de Gestión Ambiental - Agua, dado que se evidenció que Compensar había reutilizado mucha más agua que el total reportado para 2019 y 2020, esto se debió a que no se estaban incluyendo algunas fuentes de reutilización para los cálculos de este indicador en dicho periodo.	N.A.	N.A.
102-49	Cambios en la elaboración del informe	No hay cambios significativos con respecto a los periodos anteriores reportados en temas materiales ni en coberturas de los mismos.	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		
		416-1: Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad	Nuestra Gestión del Cliente - Salud y Seguridad en los Clientes	16	1
		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 - Información y etiquetado de productos y servicios		
		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 gestión y la eficiencia (en un enfoque económico, social y ambiental). Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad organizacional	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	Nuestra 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 - Más allá de entregar una casa para habitar	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 porque en el momento 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	5 , 8 y 10	6
		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		
		403-8: 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		
		403-9: Lesiones por accidente laboral	Nuestra Gente- Lesiones por accidente laboral		
		403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Nuestra Gente - Dolencias y enfermedades laborales		

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.	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			
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.		**Enfoque de gestión de DDHH: 103-1, 103-2, 103-3**	Nuestros Procesos Transversales - Compras y Abastecimiento		
	408: Trabajo Infantil	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nuestros Procesos Transversales -Derechos Humanos	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		N.A	1 y 2

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN CONTENIDOS TEMÁTICOS GRI	UBICACIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS - ASOCIADO	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL ASOCIADO
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		
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**	Nuestra Gestión Social	N.A	1
		413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra Gestión Social: Vivienda - Más allá de entregar una casa para habitar	1 y 2	
			Nuestra Gestión Social - Proyectos Sociales	1, 8 y 10	
			Nuestra Gestión Social - Programas Corazones Valientes	3	

compensar

2021: Un año, mil lecciones para todos