



# Un año más del lado de tu **bienestar**



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD **2022**







## COMITÉ DIRECTIVO

GRI 2-9

- **Director General:**  
Carlos Mauricio Vásquez Páez
- **Director Unidad Salud:**  
Andrés Barragán Tobar
- **Directora Unidad Bienestar y Desarrollo Social:**  
Margarita Áñez Sampredo
- **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 2022

- **Producción y Realización:**  
Gerencia de Asuntos Corporativos
- **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 | Juan David Furque
- **Información Estadística:**  
Mónica Ocampo  
Planeación Corporativa | Planeación Unidades
- **Asesores externos indicadores GRI**  
Consolución Asesores:  
Nancy Peña | Andrea García





↓ **CARACTERÍSTICAS  
DEL INFORME**

PÁG  
5

↓ **NUESTRA  
DECLARACIÓN**

• Palabras del director  
• Retos

PÁG  
6



↓ **NUESTRA  
ORGANIZACIÓN**

PÁG  
12



↓ **NUESTRO  
GOBIERNO Y  
PROPÓSITOS  
CORPORATIVOS**

PÁG  
50



↓ **NUESTRA  
GENTE**

PÁG  
71



↓ **NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL**

• Unidad de Bienestar y  
Desarrollo Social  
• Unidad Salud  
• Unidad de Financiamiento  
y Alianzas

PÁG  
115





CONTENIDO



↓ NUESTRA  
GESTIÓN DE  
CLIENTE

PÁG  
219



↓ NUESTROS  
PROCESOS  
TRANSVERSALES

PÁG  
244



↓ NUESTRO  
CONGLOMERADO  
SOCIAL

PÁG  
280



↓ NUESTRA  
GESTIÓN  
AMBIENTAL

PÁG  
302



↓ NUESTRA  
GESTIÓN  
ECONÓMICA

PÁG  
324



↓ CONTENIDO  
GRI

PÁG  
332





## Características del informe

GRI 2-3, 2-5

Como parte de un ejercicio de rendición de cuentas hacia nuestros diferentes grupos de interés, lo que se constituye en principio fundamental de una gestión sostenible, presentamos nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022, a través del cual exponemos los principales impactos que generamos y gestionamos durante el año en materia social, ambiental y económica.

El reporte se ha elaborado tomando como referencia los estándares de la metodología Global Reporting Initiative (GRI) y no se realizó verificación externa. Así mismo en búsqueda de la generación de valor para la sociedad en general determinamos y reportamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las inquietudes o sugerencias con respecto al informe se reciben en: [sostenibilidad@compensar.com](mailto:sostenibilidad@compensar.com)







Un año más  
del lado de las  
**FAMILIAS**, la  
**SOCIEDAD**,  
las **EMPRESAS**  
y el **PAÍS**





Nuestra declaración

Palabras del director

## Palabras del director

GRI 2-22



**A**l mirar el 2022, habiéndolo dejado atrás, son muchos los aprendizajes y las reflexiones derivadas de un entorno mundial en permanente cambio, sin embargo, algo que se mantiene inalterable en el tiempo, es el interés de Compensar por el desarrollo sostenible, compromiso que involucra las dimensiones social, ambiental y económica. Y es así como, desde la premisa de trabajar por el bienestar integral en el presente, nos esforzamos por ejecutar acciones que no comprometan en ningún ámbito, a la sociedad del futuro.

Justamente, en coherencia con este propósito, en el 2022 continuamos trabajando de manera articulada con diferentes actores, tanto de los sectores públicos como privados, a fin de proporcionarles más beneficios a nuestros afiliados y a la comunidad no afiliada a la que de manera extensiva llegamos con diferentes programas, y como resultado de ello, materializamos en este informe los principales impactos de la gestión del año, así como los retos que se avecinan, sumados a las diversas iniciativas que llevamos a cabo para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Particularmente en Caja, cerramos el año con más de 102.000 empleadores (crecimiento del 4.2%) y 2.847.000 trabajadores y beneficiarios afiliados (aumento del 5.4%), además, con resultados muy positivos, influenciados entre otras cosas por un aumento exponencial en la penetración de servicios; la mayor importancia que la población le ha venido dando a temas como el autocuidado, la actividad física, y la salud mental y emocional;

la extensión de temporadas en frentes como el de eventos y el de alojamiento; la apertura de nuevas sedes; el fortalecimiento de la oferta de servicios; la confianza de las empresas que se vio reflejada en un aumento de la afiliación; y la continuidad de diferentes convenios de operación social.

Por su parte, en Salud, fue un año lleno de desafíos, derivados entre otras cosas por un aumento en la prevalencia de enfermedades, mayor uso de servicios, liquidación de EPS y asignación de usuarios en diferentes partes del país, aumento de precios en insumos y medicamentos, entre otros aspectos. En medio de este panorama, cerramos el 2022 con más de 2.094.000 afiliados al Plan de Beneficios en Salud (Crecimiento: 5.8%) y alrededor de 274.000 al Plan Complementario (Crecimiento: 3.5%), asimismo, con una participación de mercado de 7.8% a nivel nacional y el segundo lugar en Bogotá.

En conjunto entre Caja y Salud, a lo largo del año desarrollamos más de 79 millones de actividades, 15.2% más que el año anterior, destacándose dentro de los focos de acción la apertura de nuestro Centro de Bienestar Integral Centro Mayor, todo un ícono en innovación y prestación de servicios al sur de la ciudad, con capacidad para atender a 300.000 personas al mes; también, iniciamos la construcción del campus de nuestra fundación universitaria, una moderna edificación que abrirá sus puertas en el 2025, que integrará un novedoso modelo educativo academia - empresa, y contará con laboratorios de innovación y más de 50 espacios para apoyar la transformación

NUESTRA  
DECLARACIÓN



Nuestra declaración

Palabras del director

## NUESTRA DECLARACIÓN



y productividad empresarial. Sumado a ello y en el propósito de fortalecer la atención de las personas mayores, inauguramos un Centro de Permanencia para el Adulto Mayor en zona rural de Fusagasugá, con servicios de corta y larga estancia.

En materia de ampliación de infraestructura en salud, inauguramos una segunda sede de neurociencias, el primer Centro de Salud de la Mujer, una Central de Especialistas en alianza con la Clínica de la Mujer, un centro de imágenes diagnósticas para Plan Complementario y dos nuevas unidades de salud, una en Cúcuta y otra en Ubaté.

Sumado a ello, atendimos más de 1.758.000 pacientes (Crecimiento: 8%) y desarrollamos cerca de 62 millones de actividades en salud (Crecimiento: 13.2%), entre ellas 7.801.000 consultas médicas, de medicina general y especializada. Además, entregamos 16.984.000 medicamentos (23%) a 1.261.000 personas y beneficiamos a 43.000 más vinculadas a los diferentes programas de nuestro ecosistema de bienestar integral (Crecimiento: 270%), que integra actividades de Caja y Salud para mejorar la calidad de vida de pacientes con enfermedades huérfanas, en etapa final de vida, con obesidad, riesgo cardiovascular, entre otros.

Por otra parte, ayudamos a ubicar laboralmente a cerca de 65.000 personas en diferentes empresas y gracias a la gestión de nuestra Agencia de Empleo y Fomento Empresarial, la primera agencia de una caja de compensación con alcance transnacional, remitidos entre agosto y diciembre, 156 candidatos para oportunidades laborales en Quebec y gestionamos 172 vacantes en Canadá, Alemania, Estados Unidos y Panamá.

En materia ambiental, convencidos de la importancia de ser generadores de bienestar para todos, contamos con una estrategia integral que busca contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente desde cinco ejes: creación de capacidades, desarrollo de cadena de suministro, operación baja en carbono, operación baja en descargas hídricas y cero residuos. En línea con ese compromiso, en el 2022 adquirimos 2 buses 100% eléctricos, para reemplazar los que teníamos de combustibles fósiles, y también construimos una electrolinera para su carga en nuestra sede de la Avenida 68, convirtiéndonos en la primera empresa privada con este tipo de vehículos para el servicio especial de pasajeros, con una capacidad para movilizar a 730.000 personas al año, con lo que esperamos disminuir la emisión de 90 toneladas de CO2 anuales, además de generar un ahorro de 55% en combustible y del 54% en mantenimiento, mitigando así los impactos negativos y promoviendo una mejor calidad del aire para la ciudad.

Finalmente, a propósito de los retos planteados dentro de nuestra estrategia de impacto social, asociados a la triple cuenta, en el corto plazo, visionamos principalmente seguir consolidándonos como Plataforma Social de Soluciones de Bienestar Integral, extender la creación de sinergias con diferentes entidades y organizaciones que compartan nuestra filosofía de cuidado y recuperación de los recursos naturales, y optimizar la prestación de los servicios manteniéndolos productivos, eficientes y con altos estándares de calidad.

Los resultados que se detallan a lo largo del presente informe congregan la suma de muchos esfuerzos y voluntades: gobierno, gremios, conglomerado social, colaboradores, proveedores, aliados, empleadores y afiliados. Por eso, no puedo menos que agradecer de

manera muy especial a quienes han creído en la labor que desarrollamos y con quienes hace cerca de 45 años trabajamos de la mano por un país más equitativo, incluyente y sostenible, lleno de bienestar integral y progreso social para todos.

En medio de la incertidumbre del futuro, vemos el mañana con optimismo, pues estamos seguros de que la labor que desarrollamos es y seguirá siendo relevante, porque sin importar la coyuntura, la línea del gobierno de turno, las condiciones del entorno, los cambios normativos y reformas; en Compensar siempre estaremos del lado de los sueños, del empleo, de la salud, de la felicidad, de la productividad, del desarrollo, de la competitividad, del bienestar, de las familias, de las empresas, de la sociedad y del país.

**Carlos Mauricio Vásquez Páez**  
**Director General**





# Retos

GRI 2-23

## En lo social

- Continuar posicionándonos como una plataforma de Bienestar Integral que dota a las personas de capacidades para el cumplimiento de sus metas.
- Seguir extendiendo nuestro impacto social, concentrando nuestros esfuerzos en las empresas, los empresarios, los trabajadores formales y sus familias.
- Progresar en la integración de nuestra oferta de servicios, convirtiendo los aprendizajes de gestión de redes, en el insumo de una plataforma de bienestar integral disponible para todas las personas.
- Continuar fortaleciendo nuestra estrategia de posicionamiento corporativo en los distintos grupos de interés, manteniendo relaciones de confianza y transparencia que nos ratifiquen como un actor relevante dentro del Sistema del Subsidio Familiar.
- Seguir consolidando nuestro portafolio de soluciones de bienestar, incorporando componentes digitales que generen cercanía, variedad y una mejor experiencia del cliente, ajustándonos a las dinámicas del entorno y las preferencias de nuestros afiliados.
- Contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial, con especial énfasis en las Mipymes como un acelerador de competitividad, crecimiento, productividad y empleabilidad.



Nuestra declaración

Retos

## NUESTRA DECLARACIÓN



## En lo económico

- Optimizar la prestación de los servicios manteniéndolos productivos, eficientes y con altos estándares de calidad.
- Armonizar las estrategias de crecimiento y migración de canales de atención de servicios, procurando su optimización.
- Vigilar las dinámicas económicas, sociales y ambientales del entorno, aprovechando las oportunidades para la generación de sinergias en la operación de programas sociales de acuerdo con la evolución normativa y las perspectivas económicas.
- Conservar el balance entre el subsidio y la población impactada, enfocando nuestras inversiones en infraestructura y tecnología con un horizonte de sostenibilidad a largo plazo.
- Balancear el crecimiento en salud, considerando el impacto de la siniestralidad y las necesidades patrimoniales para atender los requerimientos normativos y la mitigación de riesgos.





## En lo ambiental

- Continuar fortaleciendo nuestra cadena de valor mediante la transferencia de conocimiento y la aplicación de herramientas que les permita a nuestros aliados avanzar en la generación de indicadores de sostenibilidad ambiental.
- Ampliar la cobertura de nuestra estrategia de inclusión de proveedores locales y rurales, impulsando la adopción de prácticas amigables con el planeta y la visibilización de sus proyectos productivos.
- Fortalecer la creación de sinergias con diferentes entidades y organizaciones que compartan nuestro objetivo corporativo de bienestar para todas las especies, favoreciendo una cultura de cuidado y recuperación de los recursos naturales.
- Seguir desarrollando estrategias enfocadas en la conservación del agua como recurso vital, haciendo uso racional del líquido e incentivando la pedagogía del ahorro como una manera de asegurar el bienestar de las futuras generaciones.







Un año más  
del lado de la  
**TRANSFORMACIÓN  
SOCIAL**, propósito  
que nos inspira  
desde hace cerca  
**DE 45 AÑOS**







## Nosotros

GRI, 2-1, 2-2, 2-6

Somos una entidad de protección social integral, privada, sin ánimo de lucro y de nacionalidad colombiana, comprometida hace 44 años con el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de otras poblaciones vulnerables, lo cual redundará en la productividad empresarial y en la consolidación de una sociedad más sana, equitativa y con igualdad de oportunidades para todos.

Hacemos parte del sistema del subsidio familiar y del sistema de seguridad social de salud de Colombia, y 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:

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

## Nuestra 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.

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Nuestra 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.

NUESTRA

ORGANIZACIÓN



Nuestra organización

Nuestra 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.



► 2000

Inauguramos la Unidad de Servicios Kennedy y el Centro de Entretenimiento Familiar de la Avenida 68.

Abrimos el primer jardín social con recursos otorgados por el Fondo para la Atención Integral a la Niñez, Foniñez, y lanzamos el sistema de información Transar, convirtiéndonos en la **primera caja con transacciones online en el país**.



► 2001

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

NUESTRA ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Nuestra historia



► 2002

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



► 2003

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



► 2004

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



► 2005

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



► 2006

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



► 2007

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



► 2008

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



► 2009

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

NUESTRA ORGANIZACIÓN



Nuestra organización

Nuestra historia



► 2010

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



► 2011

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



► 2012

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



► 2013

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



► 2014

**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.**

NUESTRA ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Nuestra historia

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## 2016

Diseñamos programas sociales enfocados a desarrollar **acciones de paz territorial** en algunas de las zonas rurales de mayor afectación por el conflicto armado del país (Yacopí, Caparrapí y La Palma), articulándonos con entes nacionales, regionales y municipales. **Renovamos nuestra Plaza del Jubileo**, un escenario para eventos único en Colombia, con 3.140 metros cuadrados y capacidad para albergar hasta 4.600 personas.

Ampliamos la oferta de servicios de Caja y Salud en el corredor norte de Bogotá con la apertura de un **Centro de Bienestar Integral en Chía**. Iniciamos la construcción de un Centro de Desarrollo Infantil en Soacha, para beneficiar 400 pequeños entre 0 y 5 años.

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

## 2017

Comprometidos con seguir extendiendo nuestro impacto a cada vez más familias, abrimos las puertas de la **Sede Autopista Sur**, para prestar servicios integrales de salud y bienestar e inauguramos un **Centro de Desarrollo Infantil en Soacha** para beneficiar a cerca de 400 niños. En Salud, alcanzamos el primer lugar en Bogotá por número de afiliados al Plan de Beneficios en Salud (antes POS) y a nivel nacional, en la categoría de Planes Complementarios, también ocupamos la primera posición.

Además, nos expandimos al departamento de Boyacá con la apertura de Unidades de Servicios de Salud en Tunja, Duitama y Sogamoso; abrimos una nueva sede de **Plan Complementario en el sector Colina Campestre – Calle 153**, una en el Quiroga y otra en la Calle 118. Así mismo, iniciamos las adecuaciones de nuestra nueva sede Cra. 69, para la prestación de servicios de salud y para el funcionamiento de algunas áreas administrativas. En el frente financiero, adelantamos un proceso de titularización de cartera, con un satisfactorio resultado que evidencia una vez más la reputación y solidez de nuestra Organización, así como la confianza que genera Compensar en el mercado.

Nuestra organización

Nuestra historia

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## ► 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 Usaqué, 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**.



## ► 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 y 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.



Nuestra organización

Nuestra historia

## NUESTRA ORGANIZACIÓN



## ► 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.



## ► 2022

Tras 14 meses de obra en medio de la pandemia, abrimos nuestro **Centro de Bienestar Integral Centro Mayor**, un ícono en infraestructura y prestación de servicios al sur de Bogotá. Además, inauguramos un **Centro de Permanencia para el Adulto Mayor** en zona rural de Fusagasugá e iniciamos la construcción del campus de nuestra fundación universitaria.

Sumado a ello, en materia de ampliación de infraestructura en salud, inauguramos una **segunda sede de neurociencias, el primer Centro de Salud de la Mujer**, una Central de Especialistas en alianza con la Clínica de la Mujer, un centro de imágenes diagnósticas para Plan Complementario y dos nuevas unidades de salud, una en Cúcuta y otra en Ubaté.

Por otra parte, fuimos certificados como la **primera Agencia de Empleo Transnacional** de una caja de compensación familiar, desarrollamos la primera carrera atlética Compensar y **ensamblamos 2 buses 100% eléctricos**, convirtiéndonos en la primera empresa privada con este tipo de vehículos para el servicio especial de pasajeros.

Nuestra organización

Cobertura geográfica

## Cobertura geográfica

GRI 2-1 y 2-6

Llegamos a personas de todas las edades, ubicadas principalmente en Bogotá y municipios aledaños, gracias a nuestras sedes, con una variada oferta de beneficios en Caja y Salud. Adicionalmente, impactamos a distintas poblaciones vulnerables, no afiliadas, con programas desarrollados en zona rural de Yacopí, Caparrapí, La Palma, La Peña, Villeta y Guaduas.



NUESTRA  
ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Cobertura geográfica

# NUESTRA ORGANIZACIÓN



Nuestra organización

Cobertura geográfica

## Visitantes



Durante el 2022 recibimos alrededor de **30.780.000** visitas en nuestras diferentes sedes, **61.2%** más que el año anterior



Algunas de las de **mayor afluencia:**

► **Av. 68:** más de **6.103.000**

► **Centro de Entretenimiento:** Familiar alrededor de **2.315.000**

► **Sede Empresarial:** más de **1.014.000**

► **Centro Urbano de Recreación:** cerca de **2.775.000**



Total **ingresos vehiculares** a nuestras sedes: cerca de **30.780.000** **31.1%** más que el año anterior

► **Calle 26:** cerca de **3.422.000**

► **Suba Integral:** alrededor de **3.179.000**

► **Kennedy:** más de **2.936.000**

► **Calle 42:** más de **2.066.000**

► **Calle 94:** cerca de **1.780.000**



► **Autopista Sur:** cerca de **1.563.000**

► **Centro de Bienestar Integral** Compensar Centro Mayor: cerca de **1.427.000**

► **Av. Primero de Mayo:** más de **1.426.000**



NUESTRA ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Participación de mercado  
y afiliados

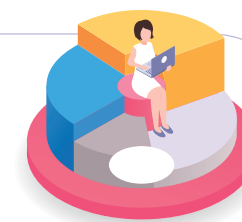
## Participación de mercado y afiliados

GRI 2-6



Participación  
nacional de las

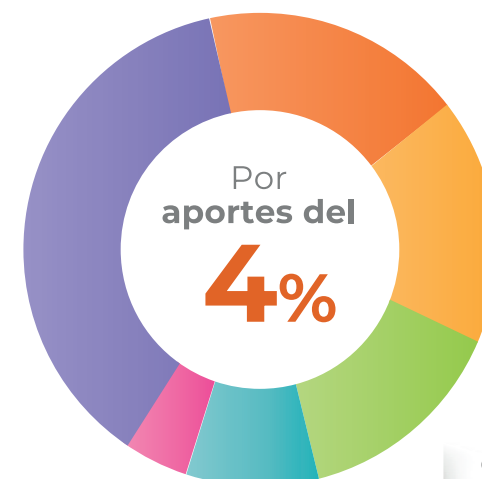
**5 cajas** de compensación  
más grandes del país



Compensar  
**16.26%**

Otras cajas  
**42.44%**

Colsubsidio  
**15.58%**



Comfandi  
**5.60%**

Cafam  
**7.10%**

Comfama  
**13.02%**

Por  
aportes del  
**4%**



NUESTRA  
**ORGANIZACIÓN**

Nuestra organización

Participación de mercado  
y afiliados**CAJA**Total **empleadores**  
afiliados a diciembre  
del 2022**102.331**↑ Crecimiento: **4.2%**Total población  
**afiliada a diciembre**  
del 2022**2.847.242**↑ Crecimiento: **5.4%****Trabajadores**  
afiliados**1.443.988**↑ Crecimiento: **10.8%**▶ Trabajadores  
**dependientes****1.289.943**↑ Crecimiento: **10.9%**▶ **Madres**  
comunitarias**265**↓ Variación: **-20.4%**▶ Trabajadores  
**independientes****85.611**↑ Crecimiento: **9.6%**▶ **Pensionados****43.527**↑ Crecimiento: **16.6%**▶ Trabajadores de  
**servicio doméstico****24.642**↑ Crecimiento: **3.7%****Beneficiarios** de los  
trabajadores afiliados**1.403.284**↑ Crecimiento: **0.3%**

▶ Cónyuges

**326.178**↑ Variación: **0.9%**▶ Personas **a cargo****1.077.106**↑ Crecimiento: **0.2%****SALUD****Plan de beneficios en**  
**Salud** -PBS- / RS y RC**2.049.817**↑ Crecimiento: **5.8%**Plan **Complementario****274.151**↑ Crecimiento: **3.5%**NUESTRA  
ORGANIZACIÓN



Nuestra organización

Unidades de servicio

## Unidades de servicio

GRI 2-6

Operamos a través de unidades de servicio, compuestas a su vez por ciclos de servicio, así:



### Bienestar y Desarrollo Social

- Alimentos
- Alojamiento
- Subsidio
- Recreación y Deporte
- Eventos
- Vivienda
- Educación, Empleo y Fomento Empresarial



### Salud

- Aseguramiento Servicios de Salud
- Prestación Servicios de Salud



### Financiamiento y Alianzas

- Servicios Financieros
- Operador de Información
- Convenios y Alianzas



## Centro de Servicios Compartidos

NUESTRA ORGANIZACIÓN



Nuestra organización

Grupos de interés

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## Grupos de interés

GRI 2-9



En el Informe de Gestión y Sostenibilidad del año anterior, disponible aquí [https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/Documents/GRI\\_2021\\_COMPENSAR\\_Canales.pdf](https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/Documents/GRI_2021_COMPENSAR_Canales.pdf), se mencionan los mecanismos de participación de nuestros grupos de interés.

<sup>1</sup> 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/Documents/consultorias/Consoluciones/Gri%202020/Informe-GRI-2018.pdf>

Nuestro mapa de grupos de interés se mantiene vigente<sup>1</sup>. Está conformado por 8 grupos y sus respectivos subgrupos, como se presenta a continuación:



Nuestra organización

Reconocimientos, premios  
y distinciones

## Reconocimientos, premios y distinciones

### Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)



- **Merco Empresas:** puesto No. 37 entre las compañías con mejor reputación del país y posición número 2 en la categoría Cajas de Compensación Familiar.
- **Merco Talento:** puesto No. 31 entre las empresas que mejor atraen y retienen el talento, manteniendo el primer lugar en la categoría Cajas de Compensación Familiar.
- **Merco Líderes:** puesto No. 61 otorgado a nuestro director general Carlos Mauricio Vásquez Páez.
- **Merco Responsabilidad (ESG - Environmental, Social and Governance):** puesto No. 27 en el ranking general, en reconocimiento a nuestra gestión en materia de medioambiente, contribución al país, compromiso social y Gobierno Corporativo, entre otros.

### Revista Dinero



- **Ranking Top of Mind:** puesto No.3 para Compensar EPS como una de las marcas más recordadas del sector salud.



NUESTRA  
ORGANIZACIÓN





Nuestra organización

Reconocimientos, premios  
y distincionesNUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## Revista La Nota Económica



- **Edición Líderes:** nuestro director general, Carlos Mauricio Vásquez Páez, fue referenciado en el listado de los líderes más destacados del país.
- **Edición Vademécum de Mercados 10.000 empresas:** puesto No. 1 en la categoría Cajas de Compensación Familiar y 18 en el ranking general.

## Revista Gerente



- **100 gerentes más exitosos de Colombia:** María Isabel Carrascal, gerente de nuestra Agencia de Empleo y Fomento Empresarial, fue reconocida dentro de este listado.



Nuestra organización

Reconocimientos, premios  
y distinciones

Otros reconocimientos

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## OTROS RECONOCIMIENTOS:

- En el marco del Congreso de Andicom, el cual reúne a los principales actores de las TIC, y entre 37 empresas postuladas al premio de Transformación Digital con Impacto Social, ocupamos el puesto número 2 en reconocimiento a nuestro modelo de Plataforma de Bienestar Integral, representado en la plataforma Bienestar a la Carta. Además, nuestro proyecto de implementación de firma electrónica fue reconocido por Adobe Inc. como un caso de éxito en la industria a nivel regional.
- Dos de nuestros proyectos de infraestructura fueron galardonados en la Biental Colombiana de Arquitectura y Urbanismo 2022 por ser referentes de innovación y desarrollo. Por un lado, el proyecto de Vivienda de Interés Social (VIS) Suramérica ubicado en el barrio 20 de Julio, al sur de Bogotá, con el premio “Germán Samper Gnecco” en la categoría Hábitat Social y, por otro lado, el Centro de Bienestar Integral Compensar Centro Mayor, que recibió una mención de honor en la categoría Arquitectura de Interiores Efímera. A este último se suma el premio a la Excelencia Inmobiliaria en la categoría Diseño Interior, otorgado por la Federación Internacional de Profesiones Inmobiliarias – FIABCI, seccional Colombia.
- Nos mantuvimos en el top 3 del ranking de innovación abierta presentado por la plataforma 100 Open Startups, de la mano de Connect Bogotá, compartiendo el podio con organizaciones como Ecopetrol y Grupo Éxito, lo anterior, fruto de nuestro relacionamiento activo con el ecosistema de innovación.
- El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) nos otorgó la Insignia Digital de Teletrabajo, en reconocimiento a las buenas prácticas en la implementación y gestión de nuestro Modelo de Teletrabajo.
- Fruto de nuestra gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, recibimos por parte de la ARL Seguros Bolívar, el premio Inspiradores de Tranquilidad año 2022.
- La Sociedad Colombiana de Prensa nos otorgó la Gran Cruz Orden al Mérito Ambiental y Social Barón Alexander VonHumbolt por nuestro aporte permanente al desarrollo social del país, la institucionalidad y la protección del medioambiente.
- La Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Agencia Pública de Empleo, nos concedió una mención especial por nuestra contribución a la inclusión laboral de poblaciones de especial atención y difícil empleabilidad, entre ellas personas con discapacidad, desmovilizados del conflicto armado en Colombia, población civil afectada por la violencia y migrantes, quienes son atendidos en las rutas de atención especializadas de nuestra Agencia de Empleo y Fomento Empresarial.





## Nuestra organización

## Reconocimientos, premios y distinciones

## Otros reconocimientos

## NUESTRA ORGANIZACIÓN



- La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo nos entregó un reconocimiento por la implementación, en alianza con Claro, del Proyecto de Inclusión Laboral para Población Migrante y Vulnerable Colombiana.
- Recibimos por parte de la ANDI un reconocimiento especial en razón a nuestra contribución al primer programa de vacunación empresarial masiva del mundo, desarrollado con ocasión a la pandemia del Covid-19, aportando con ello a la salud de los trabajadores colombianos y a la reactivación económica del país.
- En reconocimiento a la labor desarrollada dentro del convenio de cooperación tripartito, de cara a la mitigación del COVID-19, la Secretaría Distrital de Salud nos entregó una distinción especial en el marco de la ceremonia de los Premios por la Gestión Distrital en Salud.
- Nuestros programas de bienestar integral “Cerca de Ti Adultos” y “Cerca de Ti Pediátrico”, dirigidos a pacientes que por sus condiciones de fragilidad en salud se encuentran en etapa final de vida, recibieron la calificación de excelencia NewPalex por parte de la New Health Foundation.
- Fuimos reconocidos por el Comité Científico de la Fundación Internacional ORP (Occupational Risk Prevention) como una de las empresas colombianas que aportaron con innovación al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores a través del programa “Corazones Conscientes”, un proyecto colaborativo coordinado desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.





Nuestra organización

Reconocimientos, premios  
y distinciones

Otros reconocimientos

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

- El Tanque de Pensamiento en Salud - INNOS, iniciativa liderada por AFIDRO y la Universidad El Bosque, nos seleccionó como ganadores en la categoría Innovación en el marco de la iniciativa Panorama de Innovación de Salud en Colombia.
- La Fundación Santa Fe de Bogotá y Planetree Internacional, seleccionó al Programa de Alto Riesgo Obstétrico, desarrollado entre Compensar Salud y la Clínica Magdalena (AROM), como una experiencia exitosa que aporta al cuidado y bienestar integral de las gestantes.
- La Secretaría de Salud, a través de su componente de Salud Ambiental nos entregó el reconocimiento a la Excelencia Sanitaria, gracias al trabajo de captación y potabilización del agua realizado en la planta de tratamiento de nuestra sede Av. 68, previo cumplimiento de los análisis y las exigencias del índice de riesgo para la calidad del agua potable IRCA.
- La Secretaría Distrital de Salud nos otorgó el primer puesto en el ranking EAPB en la implementación de la Ruta de Víctimas de Violencia Sexual y Víctimas de Ataques con Agente Químico, además de una distinción por nuestro compromiso en la articulación, gestión y garantía de acceso a las atenciones individuales dispuestas en las Rutas Integrales de Atención en Salud, en el marco de la Gestión de Salud Pública en Bogotá.
- La Secretaría de Salud de Popayán nos hizo un reconocimiento por los avances en la operativización de las Rutas Integrales de Atención en Salud: RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno perinatal y Cardiovascular y Metabólica.
- La Secretaría Distrital de Movilidad, en el marco de la XVI Semana de la Seguridad Vial, nos entregó el Sello Oro por el protocolo de simulacro de atención a víctimas, y reconoció nuestro compromiso con la sensibilización de los motociclistas de la Organización a través del diplomado Líderes en Seguridad Vial para Motociclistas.

## Nuestra organización

Reconocimientos, premios  
y distinciones

## Otros reconocimientos

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

- Avaya Latam nos entregó el premio ‘Memorable Experience’, en atención al cliente, gracias a los avances y resultados de nuestra estrategia de omnicanalidad.
- En el marco del evento de conmemoración del Día Mundial de la Inocuidad Alimentaria, el restaurante de nuestro hotel Lagosol recibió por parte de la Secretaría de Salud de Cundinamarca un reconocimiento por buenas prácticas de manufactura, lo que contribuye a la seguridad, la salud, la agricultura, el acceso al mercado, el turismo y el desarrollo sostenible de la región.
- La Secretaría de Desarrollo Social de Mosquera nos otorgó el premio “Mejor Proceso Pedagógico Aplicado en Educación Inicial”, gracias a la creación de la experiencia pedagógica “Viajeros del Tiempo” aplicada en el Jardín Mosqueteritos, que recibió, además, el primer puesto por la creatividad y pertinencia en el proceso.
- La Secretaría de Educación de Soacha nos otorgó el reconocimiento “Empresario que Avanza por la Educación”, como resultado de nuestra contribución al fortalecimiento de la educación y la mejora en la calidad de vida de los niños, jóvenes y familias del municipio.







## Afiliación a asociaciones

GRI 2-28

**E**n el 2022 seguimos sumando esfuerzos con diferentes equipos interinstitucionales, que desarrollan actividades afines a nuestra misión social:

- 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
- Auditoool - Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno
- 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 y Latam
- 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

Asocajas

ACOLAP  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE ATRACCIONES  
Y PARQUES DE DIVERSIONES

GC



## Nuestra organización

## Afiliación a asociaciones

## NUESTRA ORGANIZACIÓN



- 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
- Red Colombiana del Pacto Global y Alliance For Integrity
- Gremio colombiano de la Experiencia GCX
- Red de confianza – Distrito de innovación
- Red conexión Startups y organizaciones
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO
- The International Sport and Culture Association (ISCA)
- Colcert - Grupo de respuesta a emergencias cibernéticas de Colombia
- Cámaras colombo binacionales: Amcham, Britcham, Mexicana, Chilena, Hispana, Francesa, Holandesa, Italiana y Alemana.
- Mesa sectorial de potabilización del agua
- Red Colombiana de Metrología (RCM)



## Sistema de Gestión

A través de nuestro Sistema de Gestión, integramos los diferentes elementos o herramientas utilizados en las actividades diarias, con el fin de soportar el cumplimiento de la estrategia y garantizar que la prestación de nuestros servicios se desarrolle cumpliendo con los estándares adoptados y los requisitos de los grupos de interés, usando como base la gestión por procesos.



Nuestra organización

Orientación estratégica

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN



## Orientación estratégica

Durante el 2022 mantuvimos el ejercicio de planeación estratégica 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 los usuarios.
4. Asegurar la sostenibilidad financiera y avanzar en los niveles de productividad.





# Materialidad

GRI 3-1 y 3-3

Los temas materiales definidos para el desarrollo del Informe de Gestión y Sostenibilidad continúan vigentes, en tanto mantienen la alineación con el planteamiento estratégico 2020-2022.

Cabe mencionar que estos responden a nuestros cinco valores reputacionales identificados en el análisis para la puesta en marcha del Modelo de Reputación Corporativa, definiendo en ese mismo orden los temas materiales para el presente informe y dando cuenta de aspectos que influyen significativamente las decisiones de los grupos de interés en el contexto actual, expresados, además, en la gestión de impactos sociales, económicos y ambientales.

En el año 2017 la implementación del Ciclo Modelo de Gestión - Reputación Corporativa, con la participación de la alta dirección, gerentes y representantes de los diferentes ciclos de servicio y procesos, nos permitió definir los valores reputacionales asociados a cada grupo de interés; a partir de allí aplicamos más de 4.500 encuestas a personas de diferentes audiencias internas y externas cuya interrelación directa con nuestra oferta de valor, hace fundamental el conocimiento de su opinión, experiencias y expectativas.

## Ciclo Modelo de Gestión - Reputación Corporativa, identificación GI y Valores reputacionales



### Identidad reputacional

- Identificación de Grupos de interés.
- Selección/ Actualización y priorización de valores reputacionales.



### Modelo de Gestión

- Estructura de gobierno para el modelo.
- Definición de comités y reportes.



### Medición

- Estudio en grupos de interés.
- Definición de indicador general.
- Identificación de brechas.



### Estudios adicionales (opcional)

- Profundización grupos de interés.
- Medición nuevos grupos de interés.



### Plan de acción

- Definición, implementación y seguimiento de acciones de sostenimiento y mejora en dos frentes: gestión y comunicación.



### Monitoreo - continuidad

- Medición del impacto de las acciones en la percepción de los grupos de interés (medición cada 2 años).
- Actualización del indicador e identificación de nuevas oportunidades.



## Nuestra organización

## Materialidad

## NUESTRA ORGANIZACIÓN



Una vez obtenidos los resultados del 2017, que fueron revisados en el 2021, con la recopilación y actualización de información de fuentes directas e indirectas (encuestas, información sectorial, entrevistas y estudios), establecimos el insumo para definir, inicialmente, implementar y fortalecer las acciones de comunicación y de gestión, dando respuesta a aspectos que influyen de manera significativa las decisiones de nuestros grupos de interés.

En el próximo periodo y en línea con la evolución de nuestra planeación estratégica, se proyecta iniciar el proceso de doble materialidad y actualizar, si así se considera, nuestros temas materiales, en el contexto de los impactos que generamos como organización en las visiones requeridas<sup>2</sup>.

Los temas materiales que se homologan con los valores reputacionales corporativos son: Cercanía, Excelencia, Transparencia, Innovación y Variedad en la Oferta.

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

<sup>2</sup> Doble materialidad implica visión de impactos de afuera hacia adentro y de adentro hacia afuera.



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



Valor reputacional:  
**Cercanía**



**Tema material**

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.



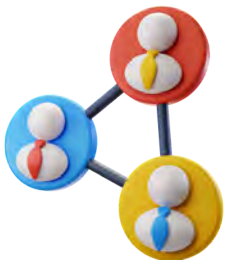
**Estándar temático**

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  
202: Presencia en el mercado



**Contenidos GRI**  
Indicadores propios

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





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

	 <p><b>Tema material</b></p>	 <p><b>Estándar temático</b></p>	 <p><b>Contenidos GRI</b> Indicadores propios</p>
 <p><b>Valor reputacional:</b> <b>Excelencia</b></p>	<p>Excelencia en la oferta de servicios (oferta muy completa y complementaria, servicios y productos de la mayor calidad, alta satisfacción del cliente).</p>	<p>416: Salud y Seguridad de los Clientes 417: Marketing y etiquetado 419: Cumplimiento socioeconómico</p>	<p>416-1, 417-1, 417-2, 417-3. <b>Indicadores propios:</b> - Experiencia del Cliente - Logos Acompañamiento al Cliente</p>
	<p>Excelencia en la gestión y la eficiencia (en un enfoque económico, social y ambiental). Gestión apropiada de inversiones, productividad y competitividad de la Organización.</p>	<p>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</p>	<p>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, 308-1, 308-2.</p>
	<p>Excelencia como agente de bienestar de la sociedad.</p> <p>Excelencia en sus instalaciones con alto valor arquitectónico y funcional.</p>	<p>413: Comunidades locales</p> <p>203: Presencia en el mercado</p>	<p>413-1, 413-2</p> <p>203-1</p>



NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nuestra organización

Materialidad

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



**Valor**  
reputacional:  
**Transparencia**



### Tema material

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 administrados y su rendición de cuentas permanente.

Transparencia en las relaciones con todos los grupos de interés a través de un estilo de comunicación de doble vía.



### Estándar temático

No hay estándares temáticos relacionados

205: Anticorrupción

418: Privacidad del cliente



### Contenidos GRI

102-16, 102-17, 102-25.

205-1, 205-2, 205-3

418-1



NUESTRA  
**ORGANIZACIÓN**



Valor reputacional:  
**Innovación**

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



### Tema material

Innovación para la transformación de la sociedad.

Innovación en la forma de solucionar las necesidades de los grupos de interés.

Innovación en los procesos y sistemas de la Organización.



### Estándar temático

No hay estándares temáticos relacionados



### Contenidos GRI





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



**Valor**  
reputacional:  
**Variedad**  
en la Oferta



### Tema material

Variedad de la oferta para atender a los grupos de ciudadanos de Cundinamarca que más lo necesitan.

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



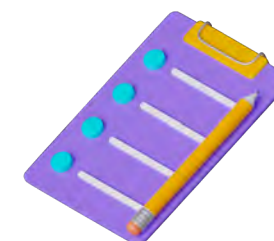
### Estándar temático

413: Comunidades locales



### Contenidos GRI Indicadores propios

413-1  
Indicadores propios:  
Número de nuevos productos



Nuestra organización

Nuestra conducta responsable

NUESTRA  
ORGANIZACIÓN

## Nuestra conducta responsable

GRI 2-23, 2-24 y 2-25

Desde nuestros inicios, hace más de 44 años, hemos asumido con el país un compromiso ético y transparente que forma parte esencial de nuestra cultura corporativa, enfocada hacia el fortalecimiento de la convivencia interna y las buenas relaciones con la sociedad en general. Por ello mantenemos vigente el Código de Ética y Conducta (actualizado en enero 2022) que, al consolidar los cimientos éticos de nuestra organización, incorpora las pautas básicas de principios, valores y atributos culturales orientadores del actuar de los destinatarios, además de ayudar a garantizar la transparencia e integridad de las operaciones, incrementando la credibilidad y confianza hacia la entidad. En dicho código, consideramos, además, temas relevantes y obligatorios como la administración de los conflictos de intereses, las inhabilidades e incompatibilidades, el manejo de información y de los bienes, y en general, las pautas de conducta que deben aplicar los directores y todos los colaboradores de Compensar, independientemente del tipo de contrato, en concordancia con lo contenido en los estatutos, el Código de Buen Gobierno, los contratos individuales de trabajo y las reglas internas.

Asimismo, entendemos la responsabilidad social en el más amplio sentido de la palabra, lo que involucra las dimensiones de asistencia humanitaria, sostenibilidad ambiental y económica, progreso y desarrollo social; razón por la que en nuestro Código de Buen Gobierno hemos formalizado los compromisos con los grupos de interés priorizados. Sumado a ello, orientamos nuestros esfuerzos hacia el fomento del bienestar integral y el mejoramiento de las condiciones de vida de los afiliados, colaboradores y comunidad en general, por lo que acogemos aquellas iniciativas nacionales e internacionales que fortalecen el capital social (con foco en la normatividad), además de acuerdos y pactos mundiales en favor de un desarrollo incluyente y sostenible.





Nuestra organización

Nuestra conducta responsable

NUESTRA ORGANIZACIÓN



## Mecanismos de quejas y reclamaciones

GRI 2-26

Como mecanismo principal para identificar las reclamaciones de los diferentes grupos de interés asociadas a nuestra actuación e impactos, contamos con el modelo de Preguntas, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), mediante el cual podemos identificar oportunamente y de manera específica casuísticas susceptibles de mejora o réplica, a través de múltiples clasificaciones que en tiempo real dotan de información precisa a los procesos. El modelo actual codifica las PQRS por tipo, complejidad y riesgo probable para la organización, entre otros, destacando los siguientes cinco indicadores: calidad de respuesta, oportunidad de respuesta, sondeo de satisfacción de respuesta, reincidencia de radicación y procedencia del caso.

La información recolectada a través de las PQRS, se integra a la visión 360 de la voz del cliente, que cruza distintas fuentes de información y entrega a los diferentes procesos la definición de retos y hallazgos sobre los que se deben sustentar los planes de trabajo y la iteración de las rutas de cliente. Igualmente, para asegurar una escucha más detallada y el conocimiento permanente de nuestros usuarios, a través de las PQRS entablamos sesiones de entendimiento y solución de algunos casos particulares, también hacemos el abordaje de usuarios desde una perspectiva de deberes y derechos, monitoreamos la satisfacción de los usuarios frente a las respuestas emitidas y llevamos a cabo un evento de reconocimiento a quienes expresaron sus opiniones a través del canal de PQRS.





## Nuestra organización

## Nuestra conducta responsable

## NUESTRA ORGANIZACIÓN



Partiendo de esta metodología, en el momento en que se identifica una reclamación vinculada a mala experiencia, implementamos la “recuperación del servicio”, lo que significa la toma de acciones que el proceso debe ejecutar en respuesta a las fallas que originaron esa mala experiencia, siendo el principal objetivo resolver problemas y ayudar a mejorar las relaciones con nuestros clientes. Este modelo tiene dos variaciones:

- Recuperación de ciclo corto: son las acciones inmediatas para recuperar el servicio sobre inconformidades de clientes detractores con impacto reputacional, legal o económico, que requieren un contacto para la solución. En algunos casos se realiza recuperación automática mediante la plataforma tecnológica para darle a conocer información o accesos rápidos que le permitan resolver su necesidad en los medios digitales disponibles.
- Recuperación de ciclo largo: comprende las actividades definidas para mejorar la experiencia del cliente, pero cuya gestión es estructural porque requiere alguna inversión en tiempo y/o dinero, desarrollo tecnológico, mejora del proceso o modernización en infraestructura.

Garantizamos la eficacia de este mecanismo de queja y reclamación así:

- Validando que la información de la PQRS sea usada como insumo fundamental para la creación de los planes de trabajo en los procesos.
- Estableciendo mesas corporativas de gestión.
- Retroalimentando las matrices de riesgo.
- Monitoreando toda decisión con impacto al cliente.

Esta información y su respectivo análisis es entregada en tiempo real a las unidades, en informes mensuales y boletines donde se priorizan los retos a trabajar. La efectividad de este modelo se hizo evidente en el 2022 con la disminución de las PQRS, el establecimiento de 6 mesas corporativas y la reducción de casuísticas como pagos rechazados, devoluciones de dinero, asesoría para el uso de la app billetera móvil y Tarjeta Compensar, entre otras.





## Cumplimiento legal

GRI 2-26 y 2-27

**E**l mecanismo interno para solicitar asesoría jurídica se fundamenta en una herramienta dispuesta por el Centro de Servicios Compartidos (CSC) en la que se radican las solicitudes y se proporcionan respuestas con enfoque jurídico.

Al no identificar comportamientos ilegales, no éticos o relacionados con la integridad de Compensar, es preciso señalar que no hemos generado alertas a fin de mitigar ese tipo de comportamientos.

Al cierre del 2022 contábamos con los siguientes procesos jurídicos:

- **En calidad de demandados:** 71 procesos en contra de la corporación (procesos judiciales), 280 tutelas y 25 procesos activos de investigaciones y querellas.
- **En calidad de demandantes:** 383 procesos de cobro de cartera, 473 procesos concursales (insolvencia, reorganización, liquidación patrimonial y judicial), 19 procesos penales y 11 procesos administrativos.

Con respecto a las consultas legales, se atendieron 315, reportadas a través de la herramienta Service Manager, del CSC, con una oportunidad de respuesta del 98%. Adicionalmente, 2.119 realizadas a través de correo electrónico.

Por otra parte, dimos cumplimiento al 100% de la normatividad ambiental, respondiendo a los requerimientos y conceptos técnicos emitidos por las autoridades correspondientes. Dentro del proceso de seguimiento realizado por la coordinación y dirección de la unidad, inicialmente se valida la gestión normativa, y de presentarse alguna inquietud, se acude a la asesoría externa para dar respuesta a las solicitudes de los entes de control.







# NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado del  
**RESPETO, LA  
TRANSPARENCIA**  
y las cosas  
bien hechas





Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gobierno y principios corporativos

## NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



# Gobierno y principios corporativos

## Estructura, composición y selección

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12

La dirección, administración y representación de Compensar son ejercidas por los siguientes órganos, quienes desempeñan sus funciones separadamente conforme a la normatividad legal y los estatutos organizacionales:

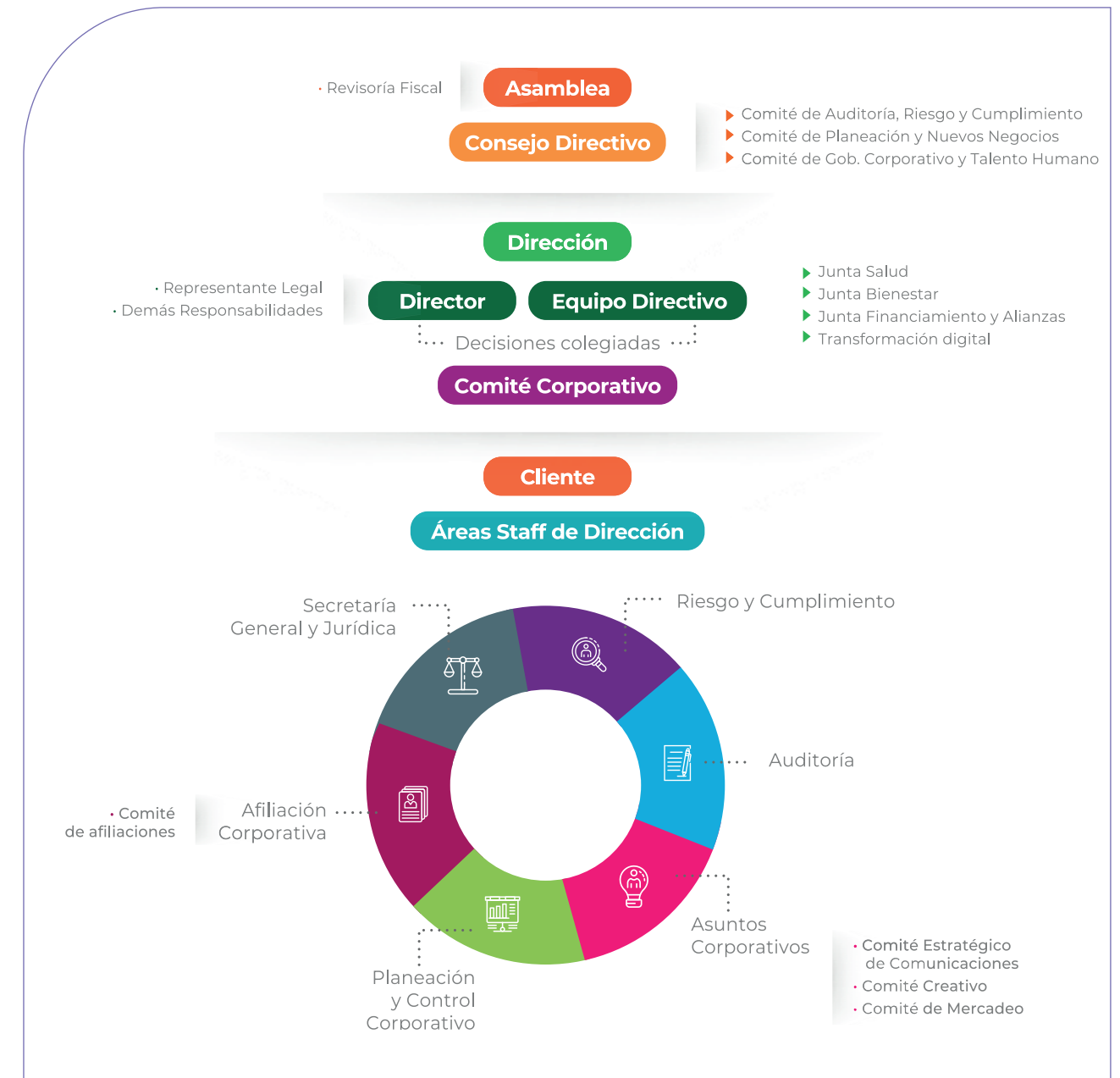


Figura: Estructura Gobierno Corporativo



## Consejo Directivo

Nuestro máximo órgano de dirección es la Asamblea General, conformada por la reunión de los empleadores afiliados hábiles por disposición legal. A su vez, el Consejo Directivo se encuentra integrado por 10 miembros principales con sus respectivos suplentes, que se renuevan 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.

## Durante el 2022 el Consejo Directivo estuvo conformado así:



### Representantes de los empresarios

#### Principales

- ▶ Carlos Saavedra García
- ▶ Liliana Arroyo Vargas
- ▶ Álvaro José Rivera Hernández
- ▶ Claudia Solano Roa
- ▶ Álvaro Antonio Rozo Palou

#### Suplentes

- ▶ María del Carmen Jiménez Rodríguez
- ▶ Juan Antonio Caballero Argáez
- ▶ María del Pilar Betancourt Contreras
- ▶ Rubén Darío López Correa
- ▶ 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

- ▶ Alberto León Torres
- ▶ Adrián Cortés Vargas
- ▶ Mario Alexander Sánchez Torres
- ▶ Melva Rincón Suárez
- ▶ Claudia Patricia Suárez Segura



### Revisor fiscal

#### Principales

- ▶ Bernardo Rodríguez Laverde,
- ▶ Baker Tilly Colombia Ltda.

#### Suplentes

- ▶ Edson Martínez,
- ▶ Ernst & Young Audit SAS.



### Asesor Moral

- ▶ Cardenal Rubén Salazar Gómez



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Consejo Directivo

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



La composición de nuestro Consejo Directivo por género es:

Representantes  
**principales:**

 **3**  
mujeres

 **7**  
hombres

**Suplentes:**

 **5**  
mujeres

 **5**  
hombres







## Comité Corporativo

Por otra parte, el control y gestión del desarrollo económico, social y medioambiental de nuestra Organización es supervisado por el Comité Corporativo: conformado por el equipo directivo y los 3 gerentes ejecutivos.



**Nubia Gregoria Espinosa Garzón**,  
directora Unidad  
Centro de Servicios  
Compartidos



**Carlos Mauricio Vásquez Páez**,  
director general



**Margarita Áñez Sampedro**, directora  
Unidad Bienestar y  
Desarrollo Social



**Óscar Mario Ruiz Cruz**, director  
Unidad Financiamiento  
y Alianzas



**Andrés Barragán Tobar**, director  
Unidad Salud



**Mauricio Serra Tamayo**, gerente  
Ejecutivo EPS y  
Consortio



**Orlando Sánchez**,  
gerente ejecutivo  
de Planeación y  
Control Corporativo



**Marcela Munévar Salcedo**, secretaria  
general – gerente  
Servicios Jurídicos

## Equipo Directivo

Representantes  
**principales:**



mujeres

**40%**



hombres

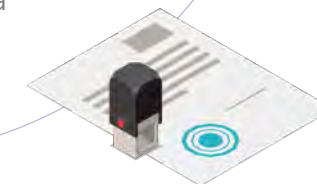
**60%**



**100%**

mayores **de 50 años**

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



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Funciones y evaluación gobierno organizacional

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



## Funciones y evaluación de los órganos del gobierno organizacional

GRI 2-11 y 2-12, 2-17, 2-18.

La dirección, administración y representación de Compensar son ejercidas por los siguientes órganos, quienes desempeñan sus funciones separadamente conforme a lo establecido en la legislación y los estatutos internos.

### Asamblea General de Afiliados:

#### Funciones

- Actuar como órgano máximo de dirección en pro del cumplimiento de los principios del Subsidio Familiar, así como de las orientaciones y directrices que en este sentido profiera el Gobierno Nacional y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Acatar las medidas que exigen el cumplimiento del objeto de Compensar y el interés común de los afiliados, beneficiarios y comunidad en general.

- Elegir por periodos de 4 años a los miembros principales del Consejo Directivo y a sus suplentes personales en representación de los empleadores afiliados, además, fijar sus honorarios y removerlos de sus cargos, de acuerdo con la ley y los estatutos, de conformidad con la reglamentación que para tal fin expida el Consejo Directivo.
- Fijar la cuantía máxima por la cual el director administrativo puede contratar sin autorización previa del Consejo Directivo.
- Elegir para períodos de 4 años al revisor fiscal y su suplente, removerlos libremente y fijar sus honorarios.
- Aprobar o desaprobamos los estados financieros de Compensar y las cuentas de fin de ejercicio, y considerar los informes que presente el director administrativo.
- Aprobar las reformas de los estatutos, la fusión de Compensar con otra persona jurídica, las escisiones y su disolución o liquidación, con sujeción a las normas legales y estatutarias.
- Designar el liquidador con su respectivo suplente, señalar sus funciones y honorarios, e impartir las órdenes o instrucciones que reclame la buena marcha de la liquidación, así como aprobar las cuentas periódicas y final.
- Cumplir las demás atribuciones que le estén expresamente asignadas por las normas vigentes y los estatutos, así como aquellas que no están atribuidas a otros órganos de Compensar.





Las funciones de los órganos de gobierno de las cajas de compensación familiar son establecidas por disposiciones legales. En cambio, son competencia del Consejo Directivo la adopción de los propósitos, valores y estrategia, además de las siguientes responsabilidades:

- Ejercer la suprema dirección administrativa de Compensar, desempeñando todas las funciones asignadas por la ley y los estatutos.
- Adoptar la política administrativa y financiera de la organización teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional.

El Consejo Directivo tiene a su cargo la creación de los comités de gobierno corporativo que la normatividad legal vigente establezca y los que considere necesarios para atender sus responsabilidades, expidiendo la reglamentación sobre su objeto, composición, periodo, funciones, entre otros.

Los siguientes comités son órganos auxiliares del Consejo Directivo y tienen como objeto apoyarlo en el análisis y evaluación para la toma de decisiones en los temas que a cada comité corresponda. Estos no sustituyen las funciones que le competen al **Consejo Directivo** como órgano colegiado ni a la administración.

- **Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento:** recomienda la política general sobre los temas que hacen parte del sistema de control interno en cuanto a estados financieros, auditoría y sistema de control interno, exposición de riesgos y seguridad de la información, entre otros.
- **Comité de Planeación, Nuevos Negocios e Infraestructura:** recomienda la proyección estratégica de Compensar y de su conglomerado, revisa los programas y presupuestos de los proyectos de infraestructura e informa al Consejo Directivo en pleno sobre las modificaciones en su planeación y ejecución.
- **Comité de Gobierno Corporativo y Talento Humano:** revisa y recomienda políticas de enfoque general e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo para Compensar y su conglomerado, además, plantea un proceso anual para evaluar el desempeño del consejo directivo y de sus comités, así como de sus juntas directivas, miembros y comités, teniendo también a cargo el sugerir 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:** 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. Como alta dirección, diseña y presenta a consideración del Consejo Directivo el seguimiento correspondiente a las estrategias y políticas, además de ejecutarlas.
- **Juntas Asesoras:** analizan el entorno y hacen seguimiento a la estrategia, los resultados de gestión y el impacto social e inversiones de cada unidad de servicio para garantizar el cumplimiento de la propuesta de valor al cliente.

En relación con la evaluación de desempeño, el máximo órgano de gobierno (asamblea general) no evalúa su desempeño; por su parte, el Consejo Directivo sí lo evalúa mediante una autoevaluación que recae sobre su propio funcionamiento. De otra parte, la alta dirección presenta al Consejo Directivo un informe de gestión trimestralmente y el director, rinde al máximo órgano de gobierno (Asamblea General) un informe de gestión que es publicado en la página web de Compensar.





## Principios de actuación del Gobierno Corporativo y su papel en la gestión de impactos

GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-19

Los lineamientos que enmarcan la actuación de nuestro Gobierno Corporativo están señalados dentro del Código de Buen Gobierno a fin de preservar la integridad organizacional, la adecuada administración y el respeto por nuestros grupos de interés.

En nuestra definición de Gobierno Corporativo, se tienen establecidas las instancias de reporte y seguimiento, de acuerdo con la normativa que rige a las cajas de compensación familiar en Colombia.

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

La identificación, gestión, resultados estratégicos y asuntos materiales en aspectos económicos, ambientales, sociales, éticos y de transparencia, así como sus impactos, riesgos y oportunidades son presentados de manera periódica por la Alta Dirección al Consejo Directivo, quien hace el correspondiente seguimiento, cumpliendo lo establecido en los estatutos del Consejo Directivo.

Anualmente el Director General presenta en la sesión de Asamblea General un informe de gestión, a modo de rendición de cuentas, sobre los asuntos más relevantes de Compensar y sus impactos en los ámbitos de sostenibilidad empresarial y de deberes y derechos de afiliados y pacientes. En ese mismo espacio la Asamblea aprueba los estados financieros, de acuerdo con lo establecido en los estatutos.



## Conflicto de interés

GRI 2-15

Los conflictos de interés se gestionan y controlan conforme a lo señalado por nuestro Código de Ética y Conducta. En caso de que cualquier persona se encuentre 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 incurso 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 en las que la entidad 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 ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés.



En Compensar, el Comité de Ética tiene por objeto apoyar al Consejo Directivo y a la administración en la evaluación y resolución de conflictos de interés o situaciones inusuales que le sean reportados, basados en los principios y valores éticos; para ello adopta programas y toma decisiones que orientan la estrategia, dentro de criterios de eficiencia, competitividad y gestión del riesgo.

Este comité se encuentra conformado por:



En el 2022 el Comité de Ética sesionó tres veces, revisando temas como:



Resultados de la **medición de clima de integridad** – Barómetro Compensar para colaboradores y proveedores

**Resultados de la medición** de Gestión Empresarial de Riesgos de Corrupción



Curso de **Gestión de Ética e Integridad** en Compensar

Informe de los **canales de denuncia**

Propuesta para la **gestión de Conflictos de Interés** y relaciones de parentesco



Matriz de **cargos críticos** y resultados de debida diligencia

Actualización del **Reglamento Interno de Trabajo**



## Ética y transparencia

GRI 2-23, 2-24, 2-26, 205-1, 205-2 y 205-3  
ODS 16

Nuestros principios y valores son el cimiento de la estrategia y filosofía corporativa (propósito superior y objetivo retador) y el soporte de nuestra cultura organizacional.

Estos se manifiestan y se hacen realidad en nuestras diferentes actuaciones con el mundo que nos rodea, contribuyendo así al cumplimiento de nuestra estrategia y a la generación de valor a los diferentes grupos de interés.

### Principios éticos básicos

- Transparencia
- Solidaridad
- Respeto

### Valores corporativos

- Servicio
- Productividad
- Compromiso

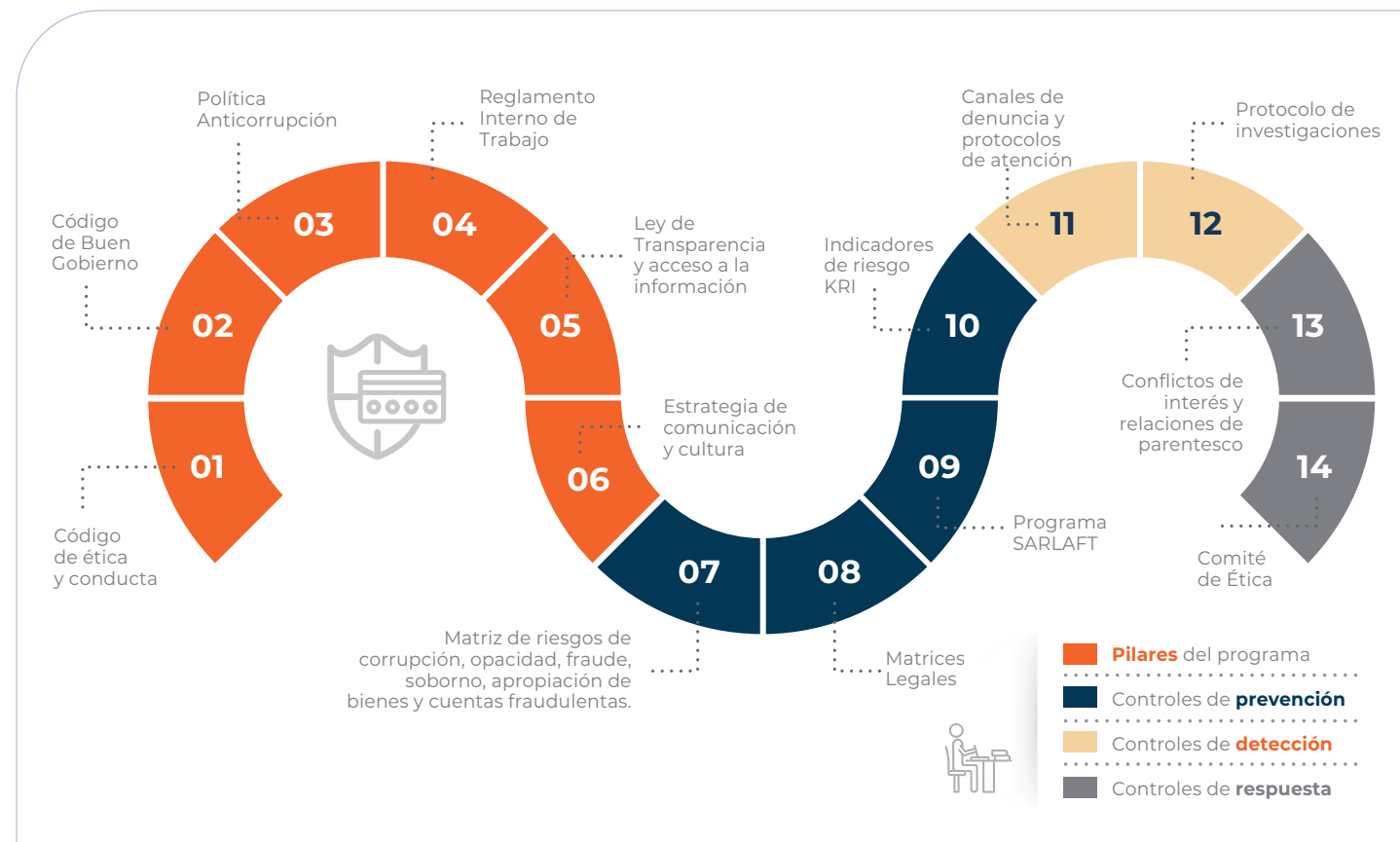
Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Ética y transparencia

## NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



Como una forma de hacerle frente al flagelo de la corrupción, en el 2022 continuamos con el desarrollo de nuestro Programa de Ética y Transparencia orientado a fortalecer la cultura de ética e integridad.





Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Ética y transparencia

## NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



Focalizándonos en el sexto pilar que abarca la estrategia de comunicación y cultura, durante el 2022 desarrollamos espacios de sensibilización en valores, ética e integridad corporativa, ejecutando entre otras, las siguientes acciones:

- Capacitación al 100% de los miembros del Consejo Directivo en temas de fraude, corrupción y soborno.
- Curso de Gestión de Ética e Integridad en Compensar, logrando la participación de 6.258 colaboradores y 1.306 proveedores.
- Participación de 1.879 colaboradores en el reto lector que anualmente incentiva la lectura en temas como ética, transparencia, integridad y valores.

<sup>3</sup> Para esto tuvimos en cuenta los lineamientos establecidos en Circular Externa 20211700000005-5 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud

- Intervención del equipo de riesgo en 15 grupos primarios, socializando información relacionada con el Programa de Ética y Transparencia, Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno y Política Anticorrupción, enfatizando sobre la importancia de la integridad en cualquier actuación, además de orientar a los colaboradores sobre los mecanismos de asesoría.

Como logro representativo se destaca la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude, Soborno, Apropiación de Bienes y Cuentas Fraudulentas - SICOFS<sup>3</sup>, aprobado por el Consejo Directivo de Compensar, con los siguientes objetivos:

- Prevenir y mitigar la ocurrencia de actos de corrupción, opacidad, fraude, soborno, apropiación de bienes y cuentas fraudulentas, originados tanto al interior como al exterior de la organización.
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos
- Mejorar la eficiencia y eficacia en nuestras operaciones. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos, y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Ética y transparencia

## NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



En el ejercicio de evaluación de riesgos identificamos 99 bajo la tipología de corrupción, soborno, fraude interno o externo, considerados faltas a la ética o a nuestros valores organizacionales, siendo estos los más representativos:

▶ Ejecución de la operación por fuera de los lineamientos y modelos establecidos: <b>1</b>	▶ Ejecución de actividades <b>no autorizadas</b> : <b>49</b>	▶ Extorsión o estafas: <b>2</b>
▶ Falsificación de documentos: <b>7</b>	▶ Favorecimiento a los proveedores o terceros: <b>11</b>	▶ Generación de reportes financieros <b>fraudulentos</b> : <b>1</b>
▶ Hurto, robo o atraco: <b>9</b>	▶ <b>Malversación</b> de activos: <b>1</b>	▶ Suplantación de personas o empresas: <b>15</b>
▶ <b>Colusión</b> entre colaboradores de Compensar y/o terceros con el fin de favorecerse: <b>1</b>	▶ Soborno a colaboradores para obtener acceso a los servicios o a beneficios adicionales: <b>1</b>	▶ Colusión entre los auditores nocturnos y colaboradores que manejen dinero: <b>1</b>

Estos riesgos se gestionan a partir del establecimiento de los controles necesarios, dentro los cuales se encuentran:

**Matriz de riesgos de corrupción, opacidad, fraude, soborno, apropiación de bienes y cuentas fraudulentas:** incorpora las tipologías de corrupción, opacidad, fraude, soborno, apropiación de bienes y cuentas fraudulentas consolidada, con los procesos más expuestos a la materialización de estos riesgos.

**Matrices legales:** incluye la descripción de las obligaciones legales, el riesgo por incumplimiento, los requisitos legales, su cumplimiento y acciones para cierre de brechas. En el año 2022 se actualizaron 16 matrices.



**Programa Sistema Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT-ADM:** el sistema SARLAFT-ADM es un mecanismo para evitar el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva a través de nuestros clientes, proveedores, terceros y colaboradores. Para esto hacemos una debida diligencia sobre los terceros durante el tiempo que tienen relación con Compensar.

**Indicadores de riesgo KRI:** contribuyen a la identificación de posibles desviaciones, incumplimientos o situaciones inusuales asociadas a esquemas de fraude o situaciones inusuales.



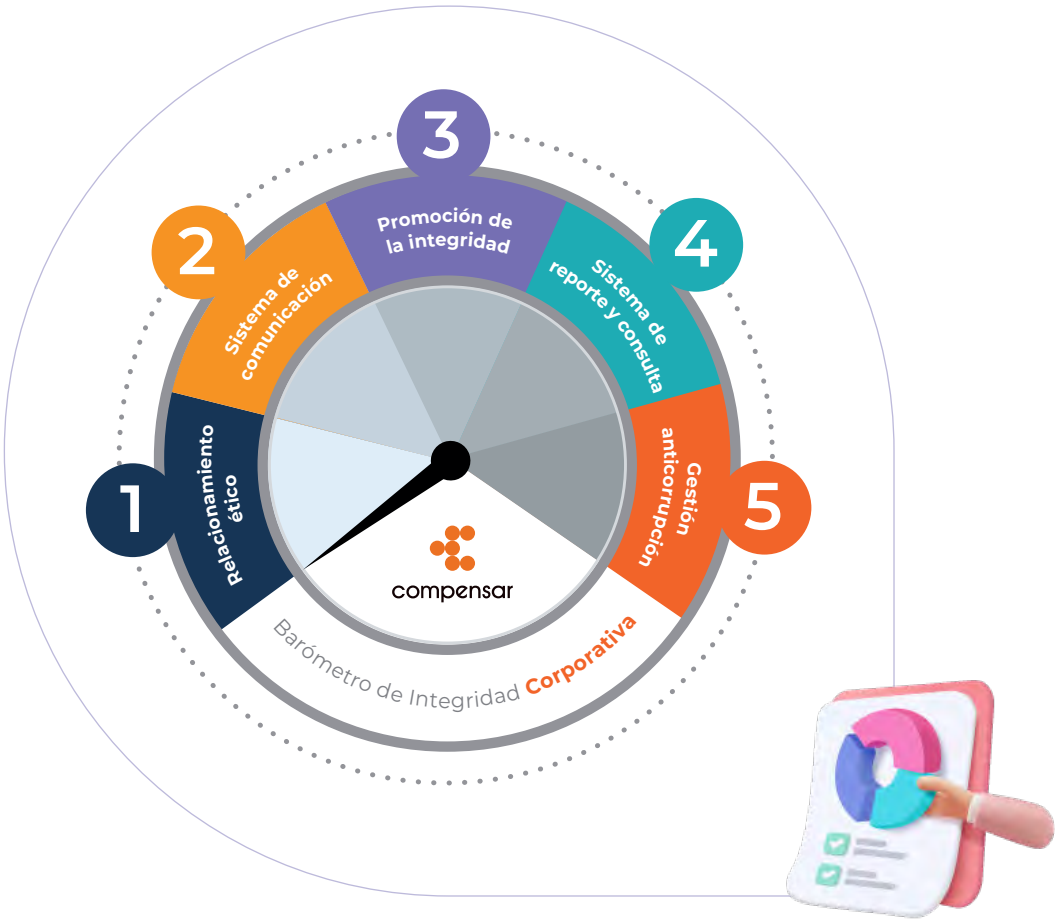
En esta misma línea, como mecanismo de detección de este tipo de eventos contamos con nuestros canales de denuncia cuyo funcionamiento se enmarca en el debido procedimiento organizacional que define las pautas generales para la recepción de denuncias sobre posibles comportamientos inadecuados, sospechosos o conductas no éticas de colaboradores y terceros. En el periodo reportado recibimos 315 comunicados por presuntos comportamientos no éticos o irregulares de parte de colaboradores o terceros con los que nos relacionamos:

Asuntos recibidos por el canal de denuncia, fraudes o situaciones inusuales

Tipologías	2021		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%
PQRS	169	60.36%	199	63.17%
Fraude	71	25.36%	58	18.41%
Acoso	10	3.57%	25	7.94%
Talento Humano	5	1.79%	15	4.76%
Indebida administración y seguridad de la información	8	2.86%	8	2.54%
Inhabilidades e incompatibilidades	0	0	4	1.27%
Conflicto de Interés	4	1.43%	3	0.95%
Uso de los bienes	0	0	2	0.63%
No procedente	3	1.07%	1	0.32%
Corrupción y/o soborno	1	0.36%	0	0
Otras situaciones	9	3.21%	0	0
Total	280	100%	315	100%

A partir de estas denuncias desarrollamos las acciones pertinentes conforme a lo establecido en nuestro protocolo de investigaciones y como resultado no se confirmó ningún caso de corrupción.

Adicionalmente a través de Transparencia por Colombia y su herramienta “Barómetro de Integridad Corporativa”, medimos las percepciones, conocimientos e interpretaciones de 722 proveedores, de diferentes líneas de negocio, sobre distintos elementos que contribuyen a crear una cultura de integridad corporativa. El ejercicio se desarrolló mediante la calificación de cinco mecanismos organizacionales:



De estos, el mecanismo valorado con el más alto desempeño fue el de relacionamiento ético, dando cuenta de las buenas bases en la integridad organizacional que sostienen la confianza como pilar de la relación con nuestros proveedores.



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



# Gestión Integral de Riesgos

GRI 2-23, 2-24, 404-2  
ODS 3,8,16

La gestión integral de riesgos es fundamental en la administración de aquellos a los que podemos estar expuestos, aporta al cumplimiento de la normatividad y asegura la administración de impactos, generando valor hacia nuestros grupos de interés<sup>4</sup>.

Por ello, y comprometidos con la adecuada aplicación de esta práctica, buscamos involucrar a todos nuestros colaboradores en la identificación y tratamiento de la exposición a riesgos, bajo unos niveles tolerables establecidos y aprobados desde nuestro gobierno corporativo, aportando al cumplimiento de la planeación y objetivos estratégicos. En este sentido, y conscientes de que el comportamiento de nuestros colaboradores ante el riesgo, sus controles y responsabilidad, son fundamentales en la generación de cultura, desde el proceso de Riesgo Corporativo y Cumplimiento desarrollamos algunos cursos y sensibilizaciones sobre este tema:

<sup>4</sup> La identificación, evaluación y gestión sobre los riesgos operativos, ambientales o de salud y seguridad en el trabajo evidencian esta afirmación, pues de no gestionarse podrían generar impactos negativos para el medio ambiente, la economía y/o las personas.



## CURSO

## PERSONAS

Gestión de riesgos en Compensar	8.424
Sistema de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	7.104
Protección de datos personales	3.416
Seguridad de la información	3.763
Gestión de Ética e Integridad en Compensar	5.161
Sensibilización colaboradores gestión de riesgos	219
Sensibilización colaboradores en seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos	2.208
Conversatorio Colabora "Ciberseguridad: llave maestra para proteger la información empresarial y personal"	201



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



Durante el 2022 gestionamos las siguientes subcategorías de riesgos:

### Sistema Integral de Administración de Riesgos



#### Planeación Estratégica

- ▶ Riesgos estratégicos



#### SARLAFT-ADM

- ▶ Riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.



#### Reputación

- ▶ Riesgo reputacional



#### Financiero

- ▶ Riesgo de crédito
- ▶ Riesgo de liquidez
- ▶ Riesgo de mercado de capitales



#### Ética y Transparencia

- ▶ Riesgo de corrupción, opacidad, fraude, soborno, apropiación de bienes y cuentas fraudulentas (SICOFS)
- ▶ Programa de Ética y Transparencia



#### Operacional

- ▶ Riesgo operativo
- ▶ Riesgos estratégicos de proyectos
- ▶ Riesgos operativos de proyectos
- ▶ Riesgos de seguridad de la información
- ▶ Continuidad del negocio



#### Salud

- ▶ Fallas de mercado
- ▶ Riesgo de salud
- ▶ Riesgo actuarial



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



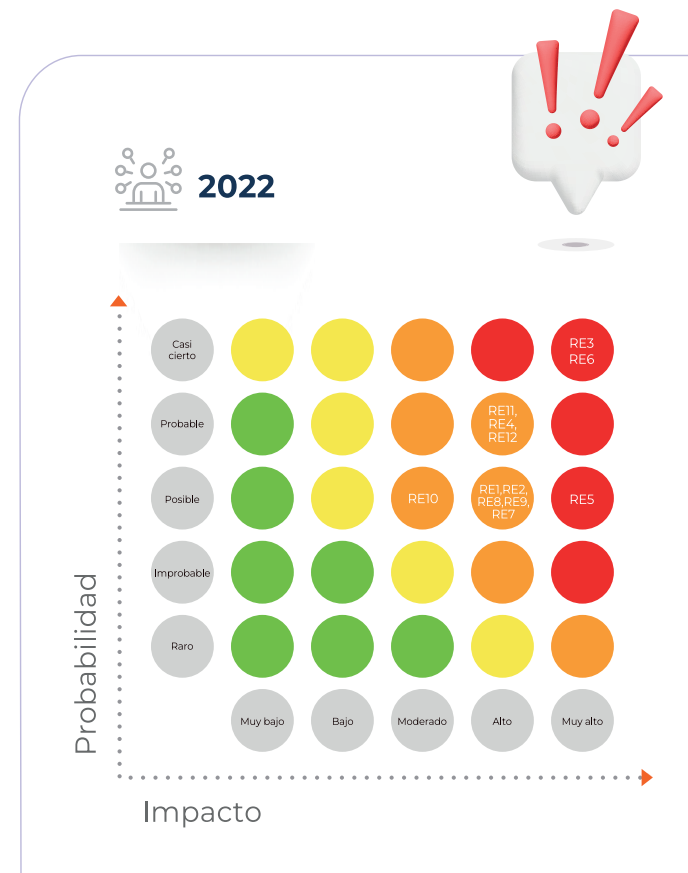
## Riesgo Estratégico:

Permite identificar a partir del seguimiento del contexto externo e interno, las principales exposiciones de mercado que pueden afectar a Compensar o alguna de sus unidades de servicio. Los principales identificados y gestionados son:



### Riesgos estratégicos 2022

RE1	Afectación de la reputación y marca Compensar
RE2	Faltas a la cultura, principios, propósitos, valores organizacionales, ética y conducta
RE3	Cambios o disposiciones normativas que afecten el objeto social de Compensar, sus programas o servicios.
RE4	Cambios del entorno ambiental, social y económico que afecten a los sectores de caja y salud.
RE5	Afectación de las condiciones financieras de la caja de compensación
RE6	Afectación de las condiciones financieras de la EPS e IPS
RE7	Condiciones en el mercado que afecten nuestro rol como actor relevante en el ámbito de la protección social.
RE8	Falta de gobernabilidad o alienación con el conglomerado y terceros que hacen parte de la plataforma integral de servicios.
RE9	Alianzas, convenios, fusiones o adquisiciones que afecten el planteamiento estratégico.
RE10	Adopción tecnológica por fuera del tiempo y calidad de acuerdo con las necesidades de los usuarios o del planteamiento estratégico
RE11	Afectación en la prestación de servicios asociada a delitos informáticos e interrupción de servicios tecnológicos estratégicos.
RE12	Afectación en la continuidad o forma de operar programas o servicios de caja y salud.





Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

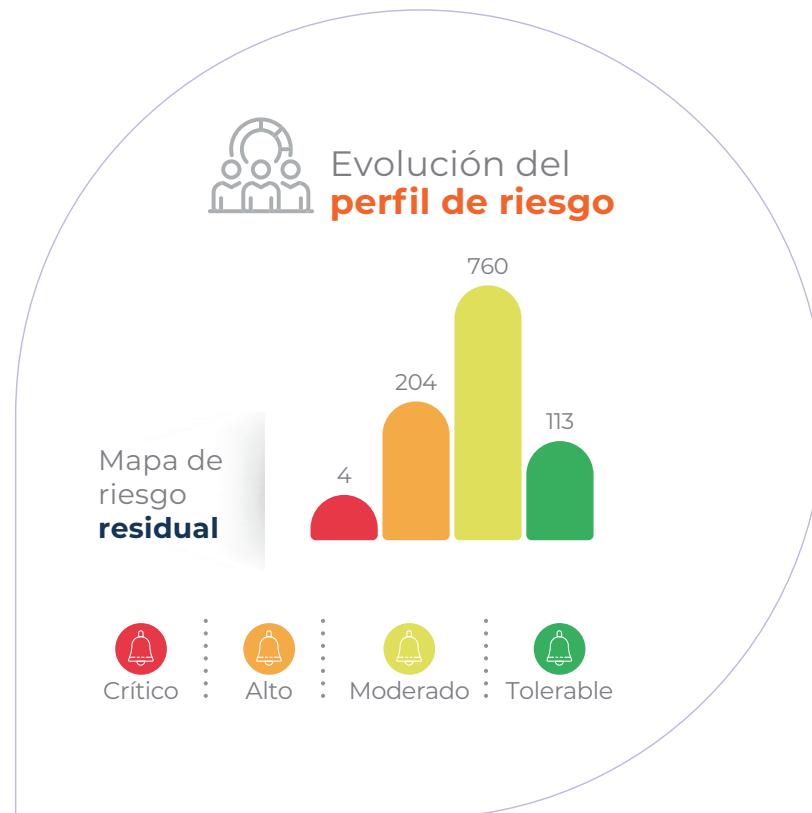
Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



## Riesgo Operativo:

Facilita de forma preventiva y proactiva la identificación y gestión de todas las posibles situaciones que en la operación puedan provocar pérdidas a causa de errores humanos, fallas tecnológicas, deficiencia en procesos internos o asociado a acontecimientos externos. En el 2022 y conforme a la planeación establecida se actualizaron 51 matrices de riesgo gestionando 1.081 riesgos de este tipo:



## Riesgos de proyectos:

El proceso de Riesgo Corporativo y Cumplimiento apoya la toma de decisiones para abordar proyectos estratégicos, ejecutar iniciativas, innovaciones, experimentaciones o iniciativas corporativas a partir de su análisis. Este se realiza de forma interdisciplinaria con otros procesos y tiene como fin identificar su viabilidad tanto financiera, como jurídica, reputacional y operativa. A partir de allí se identifican los controles, o cambios en modelos operativos, que respondan a los riesgos identificados. En el 2022 se desarrollaron 25 proyectos estratégicos y 37 proyectos operativos.

Continuidad de negocio

**La gestión relacionada contempla:**



Durante el periodo se evidenciaron los siguientes avances:

- Actualización de los análisis BIA en los diferentes procesos.
- Actualización de los planes de continuidad
- Actualización de los cronogramas para ejecución de las pruebas.
- Revisión y actualización del DRP (Disaster Recovery Plan)
- Atención de requerimientos de entes de control frente a continuidad de negocio

Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS

## Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - SARLAFT-FPADM

Durante el año se revisaron y ajustaron los controles establecidos para las exposiciones al riesgo LAFT-FPAD con el objetivo de avanzar en el mejoramiento continuo a este subsistema de riesgo. También se hizo cruce de datos con listas restrictivas y procedimentales buscando identificar algunas situaciones sospechosas para hacer el debido reporte a la unidad de Información y Análisis Financiero UIAF:



01

Reporte de operaciones  
**sospechosas**  
2022: **6 reportes** de ROS



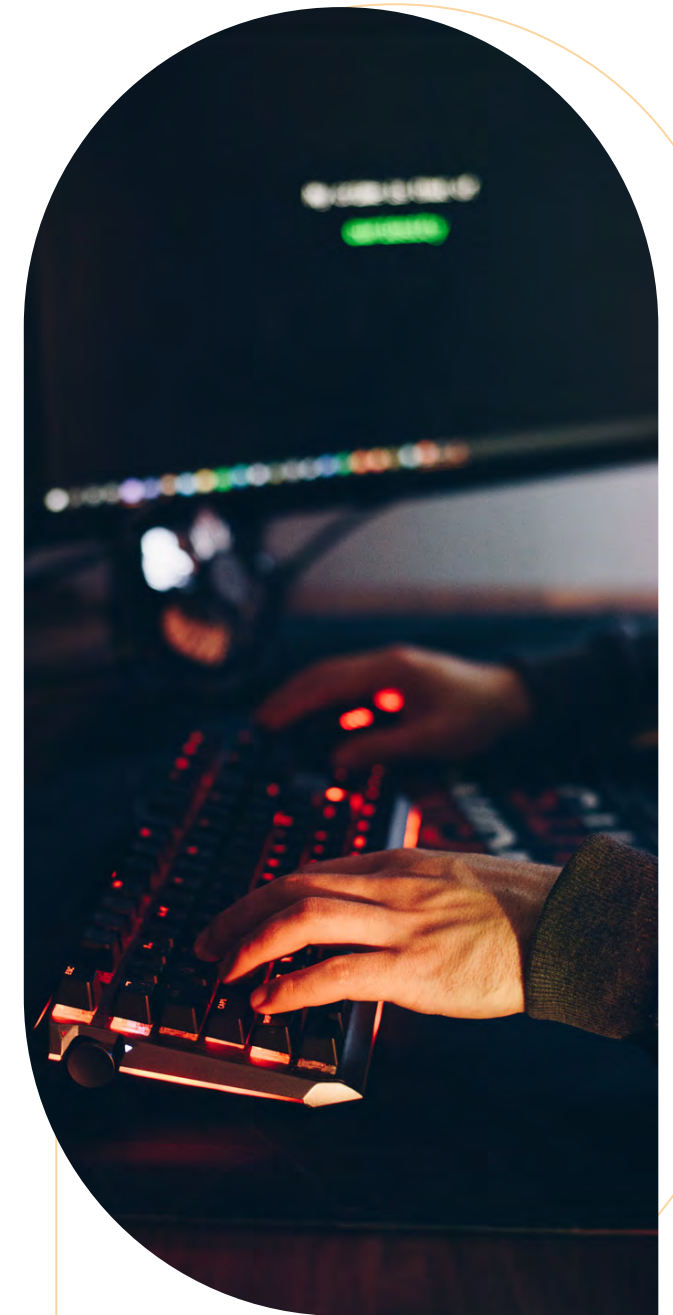
02

Reportes objetivos  
**procedimientos-salud**  
2022: **180** transacciones reportadas  
iguales o superiores a **\$5.000.000**



03

Reportes objetivos  
**proveedores-salud**  
2022: **12** reportes de ausencia de  
transacciones objetivo con proveedores



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión Integral de Riesgos

NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



## Riesgo Reputacional

Se adelantó la segunda medición del Subsistema de Riesgo Reputacional para la Unidad Salud, con el fin de monitorear los eventos o situaciones que pueden afectar negativamente el buen nombre de Compensar. Como resultado se identificó que la organización se encuentra en un nivel de riesgo reputacional moderado.

## Riesgo de concentración de los instrumentos financieros

Se trata de un elemento esencial de gestión que permite establecer el comportamiento: por emisor o fondo, por calificación de riesgo, por emisión de deuda, por grupo económico, por tipo de inversión y por sector, lo anterior para un portafolio aproximado de \$1.6 billones promedio mes.

## Riesgo de Mercado de Capitales

El Valor en Riesgo (VaR) registró un máximo de 3.2% de un límite permitido por política del 5%.

## Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez para el servicio de Crédito y Cartera en la Unidad de Financiamiento y Alianzas mantuvo durante 2022 una suficiente posición de liquidez basada en un modelo descentralizado, en el que la unidad es autónoma en la gestión de su liquidez apoyada, esta vez, en el mejor comportamiento de la cartera y las fuentes de fondeo disponibles.

Por su parte, el riesgo de liquidez para las líneas de negocio de EPS e IPS en la Unidad Salud orientó sus acciones en el marco de una estrategia de administración de los recursos, que le permitiera cumplir con las obligaciones adquiridas mensualmente, teniendo una posición neta de liquidez positiva.

## Fallas de Mercado de Salud

El Subsistema de Administración de Riesgos de Fallas de Mercado corresponde a la posibilidad de que la estructura de mercado de salud genere pérdidas en el bienestar y beneficios de la entidad. Algunos de los riesgos identificados y gestionados son: sobre costos de operación, imposibilidad de hacer seguimiento a acuerdos contractuales y reducción en la calidad de los servicios suministrados a los afiliados.

## Riesgo Salud

En el 2022 la gestión realizada para el Subsistema de Riesgo en Salud para la EPS, contempló el seguimiento de estos diez

indicadores establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la calificación de riesgo en salud:

Grupo	Indicador
Gestión <b>individual</b> del riesgo en salud	Control de la presión arterial
	Control de la hemoglobina glicosilada en los últimos 6 meses
	Proporción de Gestantes con tamizaje para VIH
Gestión de la <b>atención</b> en salud	Proporción de mujeres con cáncer de mama detectado como carcinoma in situ al momento del diagnóstico
	Proporción de pacientes con cáncer de próstata localizado en estadio 0, I y II
	Tasa de PQRS por 10.000 afiliados
<b>Materialización</b> del riesgo en salud	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general
	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita por odontología general
	Razón de Mortalidad Materna por 100.000 Nacidos Vivos
	Incidencia de Sífilis Congénita

## Riesgo Actuarial

La Superintendencia Nacional de Salud lo define como la posibilidad de incurrir en pérdidas económicas debido a la ocurrencia de diferentes sucesos futuros e inciertos. En el resultado de la medición y evaluación del riesgo actuarial se identificaron riesgos relacionados con desastres naturales, epidemias, entre otros.



Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Gestión de Seguridad de la Información

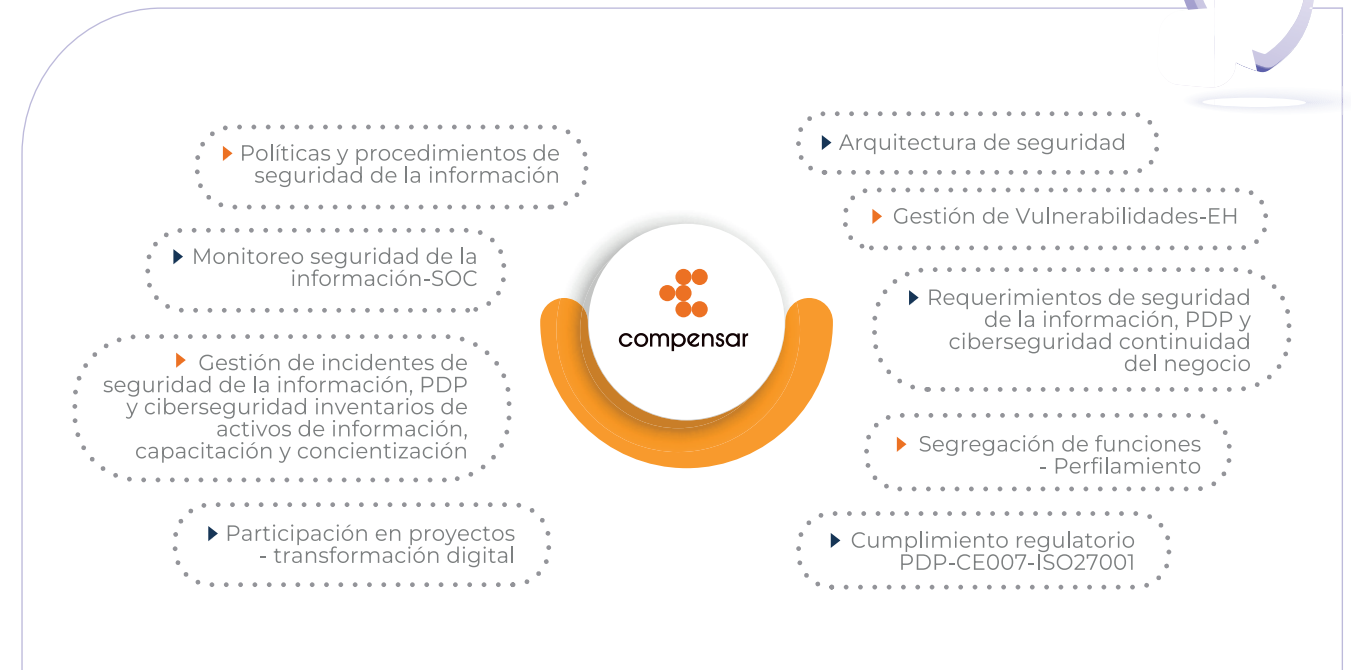
NUESTRO GOBIERNO  
Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



# Gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Privacidad de los Datos



La gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se apalanca en los siguientes servicios que son trabajados con todos los procesos de la organización:



Actividades desarrolladas en el 2022:

- Gestión de 1.169 eventos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Análisis de 100.922 correos de cuarentena.
- Ejecución de 890 escaneos de vulnerabilidades programados para aplicaciones web y atención a 675 solicitudes de escaneos de vulnerabilidades entre aplicaciones web e infraestructura.
- Monitoreo a 236 máquinas con software no autorizado.
- Realización de 4 pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan)

Nuestro Gobierno y Propósitos Corporativos

Auditoría sistemas de gestión y control interno

NUESTRO GOBIERNO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS



# Auditoría sistemas de gestión y control interno

GRI 2-24  
ODS 16

Nuestro proceso de Auditoría Corporativa evalúa la conformidad y el cumplimiento de todos los lineamientos voluntarios, obligatorios y de control que nos rigen (mediante auditorías e investigaciones forenses) con la independencia e imparcialidad de las instancias de dirección y la ejecución de las diferentes unidades y procesos de Compensar, necesarias para asegurar racionalidad y equidad del sistema de control interno de la organización.


- 36 auditorías de control interno
- 22 auditorías al sistema de gestión y los modelos que lo componen (ISO/IEC 9001, ISO/IEC 27001, EFR 1000-1, HACCP, NTS-TS 2, 3 y 6-1, ISO/IEC 17025, ISO 14001 y SST-DUR 1072:2015).
- Seguimiento a los planes de acción de 194 hallazgos no conformidades o recomendaciones.

Como resultado de estas auditorías se identificaron oportunidades de mejora que permitieron establecer planes de acción para optimizar la gestión de riesgos de los procesos responsables, tanto en aspectos operativos como en tecnológicos. Las situaciones identificadas se clasifican por nivel de criticidad en crítico, alto, moderado y tolerable.

El 13% de estos hallazgos se clasificó en el nivel crítico, para el cual se hizo un seguimiento priorizado que asegure la implementación de los planes de acción.

Asimismo, y apoyados por un Tablero de Control (PBI) se avanzó en el seguimiento al 72% (194/271) de los planes de acción generados por monitorear, provenientes de las evaluaciones de control interno, sistemas de gestión, entidades externas de certificación y entes de vigilancia. El 49% de ellos se cerraron a satisfacción (134/271).

Adicionalmente se obtuvo resultados satisfactorios en las evaluaciones a los modelos de gestión adelantadas en el 2022 por organizaciones externas, tales como:

ORGANISMO	ALCANCE AUDITORÍA	HALLAZGOS
  Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación <b>ICONTEC</b>	Seguimiento 13 certificados sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015)	0
	Seguimiento 2 certificados seguridad de la Información (ISO/IEC 27001:2013)	0
	Renovación certificado Empresa Familiarmente Responsable EFR (Transición norma EFR 1000-1 Edición 5)	0
	Reactivación certificado Sostenibilidad Turística para los centros vacacionales Lagomar y Lagosol	0
..... Organismo Nacional de Acreditación de Colombia <b>ONAC</b>	Seguimiento acreditación laboratorio de calibración de Compensar (norma ISO/IEC 17025:2017)	8
..... Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos <b>INVIMA</b>	Renovación certificado HACCP (Ley 9 de 1979 y Decreto 60 de 2002)	7 observaciones







Un año más  
del lado de  
quienes construyen  
junto a nosotros  
**UN MEJOR PAÍS**





## Nuestra Gente

## GRI 3-3

Somos conscientes del valioso poder de nuestra gente para movilizar cada uno de los propósitos que inspiran el quehacer de la entidad, por eso, determinamos el enfoque de gestión del talento humano bajo una mirada de mejora continua, dinámica y cercana, que nos permite alinear las demandas del entorno, en conjunto con las necesidades de los trabajadores.

Para ello, definimos políticas e iniciativas que promuevan el empleo de calidad, respeten y fomenten la igualdad de oportunidades en medio de un entorno equitativo, justo e incluyente, con alternativas que favorezcan la vida familiar y a la vez, propendan por el desarrollo profesional, laboral y personal.



NUESTRA GENTE



## Nuestra Gente

## NUESTRA GENTE



En línea con esta filosofía, más del 85% de nuestro capital humano está contratado a término indefinido, además, gestionamos su crecimiento profesional y su formación permanente por medio de diversas herramientas; promovemos programas de bienestar físico y emocional con alcance a su grupo familiar y favorecemos entornos de trabajo saludables y seguros, contribuyendo entre otras cosas a reducir los indicadores de ausentismo (2.52 con meta de 3.3), logrando diversas distinciones por la implementación de prácticas innovadoras para el cuidado de la salud, como es el caso del programa Corazones Conscientes, dirigido a colaboradores con riesgo cardiovascular, reconocido en el 2022 por la Fundación Internacional ORP (Occupational Risk Prevention).

Uno de nuestros principales focos de acción contempla la formación y desarrollo de líderes transformadores, en el marco de una cultura de cuidado integral, equilibrio y respeto que aporte a la construcción de tejido social e impulse los resultados organizacionales. De allí que, concentremos importantes esfuerzos en consolidar nuestra Escuela de Liderazgo, llegando a más de 730 personas con 10.718 horas de capacitación. Adicionalmente, como parte de ese objetivo de formación, hemos propiciado el desarrollo de capacidades y habilidades tecnológicas para todos nuestros colaboradores a través del programa IDEA 4.0.

En lo concerniente a flexibilidad laboral y fieles al compromiso de ser una organización cada vez más incluyente, seguimos evolucionando en la adopción de modelos de trabajo híbrido, con más de 2.000 teletrabajadores formales, sumado a nuestro programa de prácticas especiales para personas con discapacidad cognitiva, a través del programa Enlaces, con 25 practicantes.



Mediante este enfoque dinámico hemos logrado afrontar de manera proactiva los desafíos de un contexto cada vez más global, cambiante, inclusivo y consciente de las realidades sociales y ambientales, preparándonos para el gran reto que representa dar respuesta a las expectativas y necesidades (emocionales, físicas, financieras y sociales) de las nuevas generaciones que están ingresando al mundo laboral.

Justamente, como fruto de un interés genuino por el bienestar integral de nuestra gente, en el 2022 logramos la renovación del certificado como Entidad Familiarmente Responsable (EFR) por la Fundación Másfamilia, que avala por 3 años más el diseño, la estrategia y prácticas en gestión de la conciliación entre la vida laboral y personal, ahora en la nueva edición de la norma 1000-5<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Los impactos generados a este grupo de interés como consecuencia de nuestra gestión a partir de este modelo se presentan en el aparte de bienestar en este mismo capítulo.



## Nuestra Gente



Las principales acciones, retos e impactos en nuestros diferentes frentes de gestión del talento humano se describen a continuación:

## Desarrollo organizacional

- **Estrategia de Cultura:** implementamos acciones para fortalecer y reconectar a los colaboradores con nuestra cultura organizacional, afianzando la apropiación de los atributos culturales y generando elementos de alineación e identidad.
- **Lanzamiento Caja de Herramientas de Liderazgo:** entrega de herramientas metodológicas claves para la gestión de todos los líderes de la organización en los diferentes niveles de intervención, de equipos e individual, lo que se tradujo en un mayor empoderamiento para la puesta en práctica de su capacidad de liderazgo (diagnóstico, alineación e intervención de equipos).

- **Modelo Integral de Desarrollo:** en el 2022 nos planteamos retos específicos con miras a seguir evolucionando y dando respuesta a las necesidades de desarrollo de los equipos y colaboradores, entre los que se encuentran:
  - Gestión de mapas de talentos para niveles de liderazgo, lo que incluyó su levantamiento y actualización, así como el avance en nivel profesional según resultados de desempeño, logrando una orientación más efectiva de los Planes Individuales e Integrales de Desarrollo (PIID's).
  - Mayor acompañamiento a colaboradores, lo que se tradujo en la mejora sus niveles de desempeño y sus aportes en gestión del potencial.
  - Lanzamiento Módulo Feedback en Plataforma de Desarrollo Integral, promoviendo la conexión entre líderes y colaboradores, favorecimiento de la oportunidad y trazabilidad del acompañamiento al desarrollo de nuestros colaboradores.
  - Lanzamiento visualizador Plan Carrera, facilitando la visión del colaborador sobre posibilidades de movilidad y crecimiento dentro de la organización, dando como resultado el empoderamiento del proceso de desarrollo con intereses propios y el planteamiento de prioridades y esfuerzos.



NUESTRA GENTE



## Atracción, selección y retención del personal

- **Fidelización:** desarrollo de planes de fidelización para la retención de colaboradores, logrando mayor flexibilidad de horarios y de modalidades laborales, además, un mejor control de rotación, continuidad de operaciones críticas y fortalecimiento en el conocimiento.
- **Flexibilidad en los modelos de operación – contratación:** implementación de modelos más flexibles basados en la optimización de recursos, el beneficio operativo y financiero y el bienestar de los colaboradores, generando mayor agilidad en la contratación de personal de servicio al cliente y atención salud, asimismo, mayor estabilidad financiera para los colaboradores, pasando de pagos variables a pagos fijos.
- **“Selección a un clic”:** control y supervisión del ciclo de selección a través de modelos de estadística descriptiva e Inteligencia artificial (BOT), lo que se tradujo en un proceso de ingreso más ágil de los nuevos colaboradores y acciones basadas en datos para decisiones de retención y fidelización de colaboradores.



NUESTRA GENTE



Nuestra Gente

NUESTRA GENTE



## Bienestar

- **Espacios de cuidado y reconocimiento:** frente al escenario de salud mental pospandemia, extendimos nuestra red de apoyo psicosocial dirigida a los colaboradores y sus familias. Por otro lado, como una acción tendiente a generar espacios de conexión entre los equipos, retornamos a los eventos presenciales de reconocimiento que en el 2022 tuvieron una participación superior al 80% del total de la plantilla.
- **Estrategia humanización del servicio, diversidad e inclusión:** fortalecimos entre nuestros colaboradores las competencias relacionadas con la generación de experiencias humanizadas, buscando la equidad e inclusión en todos nuestros contactos, haciendo foco en diversidad sexual y discapacidad.
- **Portafolio de servicios al conglomerado:** con el propósito de fortalecer el conocimiento en el manejo de las finanzas y el ahorro cooperativo, lanzamos la estrategia de formación virtual para la Cooperativa Unimos, llegando a colaboradores y afiliados de la entidad.
- **Comunidades de práctica IDEA 4.0:** fortalecimos esta iniciativa que se enfoca en el desarrollo de nuestro talento tecnológico a través de espacios de formación y mentorías que afiancen las habilidades para la revolución 4.0.



## Impactos negativos identificados y gestionados

- **Apropiación de la cultura:** es un proceso que se vive de manera diferente según las particularidades de cada área o proceso, lo que hace necesario mayor particularización en el diseño de las estrategias.
- **Flexibilización modelos de trabajo:** los modelos de operación rígidos restringen la flexibilización en la manera de trabajar, promoviendo inconformidad y afectando el clima laboral, haciéndose importante su gestión en la medida que puede traducirse en un posible impacto negativo en la atención a los usuarios.
- **Alcance en programas de formación:** la complejidad en la operación de algunos equipos de trabajo, con roles de cara al usuario, hizo que algunos programas de formación se retrasaran o cancelaran, debido a sus altas demandas y dedicaciones en su máxima capacidad.
- **Afectación experiencia de aprendizaje:** los nuevos escenarios híbridos transformaron en menos de 2 años los esquemas de formación, generando altos volúmenes de capacitación virtual y provocando baja interacción del colaborador.







## Retos en materia de gestión del talento humano

- **Reducción de la jornada laboral:** en el segundo semestre del 2023 entrará en vigor la Ley 2101 de reducción de jornada laboral, que plantea una disminución progresiva hasta llevar la jornada máxima laboral de 48 a 42 horas en los próximos 4 años. Lo anterior plantea varios retos en términos de capacidad y productividad, pues si bien la automatización, simplificación de procesos y robotización amortizarán una parte de la reducción de horas de algunos cargos administrativos, aquellas funciones que no pueden ser asumidas por estos mecanismos, implicarán la contratación de nuevas plazas para cubrir la demanda de servicios.
- **Adaptación al cambio:** fortalecimiento de las estrategias enfocadas en la adaptabilidad a las condiciones cambiantes de la organización, con miras a la maximización de recursos y el aumento del impacto (personas, presupuesto, tecnología, entre otros).
- **Rediseño de procesos:** trabajaremos en el diseño de nuevas alternativas que, bajo la premisa de la agilidad y la eficacia, nos permitan responder más oportunamente a las necesidades de las diferentes áreas y procesos que requieran los servicios de Talento Humano.
- **Nuevos beneficios para colaboradores:** ampliación del plan de beneficios para seguir evolucionando y respondiendo a las expectativas de las personas, aportando a su bienestar y favoreciendo la atracción y retención del mejor talento.
- **Desarrollo y gestión del talento:** desarrollo de herramientas prácticas no solo aplicables en el cumplimiento de sus

roles dentro de la organización, sino también desde los que desempeñan en sus familias y la sociedad en general.

- **Flexibilidad operacional y laboral:** continuaremos explorando la generación de nuevas maneras de trabajar, que promuevan el bienestar de los colaboradores y a la vez mantengan los niveles de productividad y rentabilidad de la organización.
- **Fortalecimiento del servicio:** continuidad en el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores y la definición de pautas de atención que nos permitan brindar un servicio cada vez más incluyente y equitativo.



Nuestra Gente

Así es nuestra gente

## Así es nuestra gente

GRI 2-7, 2-8

Nuestra planta de personal se incrementó en un 13.4% durante el 2022, siendo la modalidad de contratación a término indefinido la más representativa, como se evidencia a continuación:



NUESTRA GENTE



### Promedio mensual colaboradores:

2022

**10.208<sup>6</sup>**Total de colaboradores a diciembre<sup>7</sup>: **8.841**

2021

**9.005**Total de colaboradores a diciembre: **8.528**

### Género:



Femenino

**6.330**

71.6%



Masculino

**2.511**

28.4%



### Tipo de contrato



Indefinido

**6.941**

78.5%



Fijo

**951**

10.8%



Obra o labor

**137**

1.5%



Aprendizaje

**307**

3.5%

Por empresa de servicios temporales (Trabajadores que no son empleados)<sup>8</sup>:**505**

5.7%

<sup>6</sup> Este es el promedio anual. Se aclara que en algunos meses superamos esta cifra alcanzando 11.513 trabajadores.

<sup>7</sup> Considerando los servicios correspondientes a servicios de educación en jardines y alimentación en los comedores escolares, los cuales durante noviembre y diciembre se liquidan, por lo tanto, no se reflejan en la cantidad de colaboradores a 31 de diciembre.

<sup>8</sup> Se contratan en gran medida para Alimentos, Comedores Escolares, Jardines Sociales, salud, servicio al cliente y mantenimiento

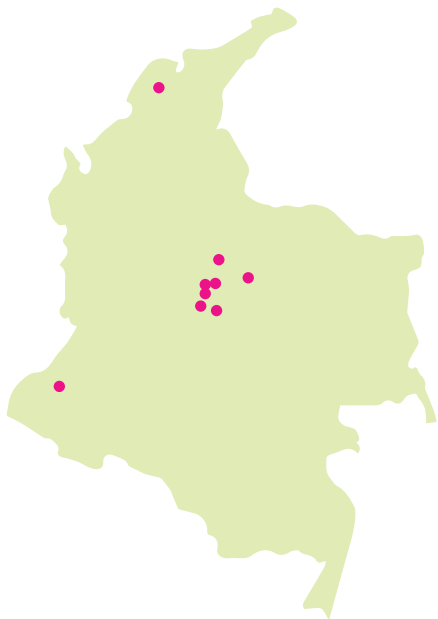
Nuestra Gente

Así es nuestra gente

NUESTRA GENTE



Nuestros colaboradores se encuentran distribuidos a lo largo del territorio nacional, con una concentración del 90.62% en Bogotá, lugar donde desarrollamos la mayor parte de nuestras operaciones.



Municipios o ciudades

Barranquilla  
Bogotá  
Cajicá  
Chía  
Duitama  
Facatativá  
Girardot  
Fusagasugá  
Mosquera  
Popayán  
Soacha  
Sogamoso  
Tunja

Empresa



Empleados  
Compensar



Por empresa de  
servicios temporales  
(trabajadores externos)

Total

%

27		27	0,31%
7.704	308	8.012	90,62%
90	1	91	1,03%
130	1	131	1,48%
2	0	2	0,02%
63	0	63	0,71%
289	195	484	5,47%
1	0	1	0,01%
1	0	1	0,01%
22	0	22	0,25%
1	0	1	0,01%
2	0	2	0,02%
4	0	4	0,04%





Nuestra Gente

Así es nuestra gente

Adicionalmente, en la operación de los servicios de la Unidad Salud, también contamos con profesionales expertos que operan en nuestras instalaciones mediante contratos por prestación de servicios (Aseguramiento de Salud: 111 y Prestación Salud: 632).

Para el Aseguramiento, los profesionales independientes prestan servicios de especialidades y subespecialidades médicas. En el área de la prestación están todas las especialidades médicas requeridas en las unidades de servicios de salud, así como los médicos generales que atienden en los consultorios empresariales, no contratados directamente por Talento Humano Caja.



NUESTRA GENTE



Nuestra Gente

Nuevas contrataciones y rotación

# Nuevas contrataciones y rotación

GRI 401-1  
ODS 8

Las vinculaciones de nuevos colaboradores aumentaron considerablemente sumando un total de 8.023, esto a raíz de la incorporación de personal con contratos temporales, entre los que sobresalen los cargos de auxiliar de cocina, auxiliar docente de jardines y auxiliar de servicio.

	2021	2020
Reintegro de personal	5.952	4.952
Nuevas contrataciones totales	8.023	4.630
Contrataciones totales	13.709	9.582
Índice de nuevas contrataciones	90.7%	54.3%

Género:

  
mujeres  
**6.051**

  
hombres  
**1.972**



Edad:

Menores de 30:

**3.890**

Entre 30 y 50:

**4.087**

Mayores de 50:

**46**



Distribución geográfica:

Barranquilla: **4**  
Bogotá: **7.567**  
Cajicá: **21**  
Chía: **34**  
Facatativá: **11**  
Girardot: **375**  
Popayán: **8**  
Fusagasugá: **1**  
Tunja: **2**



Tipo de contratación:

**4.472**

▶ Empleados Compensar

**3.551**

▶ Por empresas de servicios temporales (no trabajadores)



NUESTRA GENTE





Nuestra Gente

Nuevas contrataciones y rotación

NUESTRA GENTE



**Reintegros**  
(Convenios):  
**5.686**



Tipo de  
**contratación:**

**5.120**

► Empleados Compensar

**566**

► Por empresas de servicios temporales (trabajadores externos)

**Género:**

mujeres  
**4.814**



hombres  
**872**

**Edad:**

Menores de 30:

**1.739**

Entre 30 y 50:

**3.779**

Mayores de 50:

**168**

**Ubicación**  
geográfica:

Bogotá: **5.669**  
Cajicá: **3**

Girardot: **13**  
Villavicencio: **1**



## Nuestra Gente

## Nuevas contrataciones y rotación

## NUESTRA GENTE

Índice de  
rotación anual

2022	18.8%
2021	13%
2020	8.41%

La rotación corresponde a 1.570 retiros, particularmente en cargos como auxiliar de enfermería, auxiliar de laboratorio, médico general y auxiliar de servicio al cliente, que justamente, corresponden a actividades de altísima demanda a nivel nacional; asimismo, otro factor determinante en el nivel de rotación es la implementación de nuevos modelos de trabajo y paquetes de beneficios disponibles en el mercado laboral. Para la mitigación de este tipo de impactos hemos implementado estrategias como people analytics, además, de avanzar en el fortalecimiento de la cultura organizacional, modelos de desarrollo, planes de fidelización y flexibilidad en modelos de operación.



Retiros

1.570

- ▶ **1.321 Involuntarios**  
(pensión de vejez, pensión por invalidez, mutuo acuerdo o decisiones unilaterales)
- ▶ **249 Voluntarios** (renuncias)

Distribución  
geográfica:

Bogotá: **1.455**  
Cajicá: **11**  
Chía: **35**  
Facatativá: **11**  
Girardot: **47**  
Popayán: **8**  
Fusagasugá: **1**  
Soacha: **1**  
Tunja: **1**

## Género:

mujeres  
**1.199**hombres  
**371**

## Edad:

- ▶ **518** Menores de 30
- ▶ **952** Entre 30 y 50
- ▶ **100** Mayores de 50

## Nuestra Gente

## Diversidad e igualdad de oportunidades

# Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1, 405-2 y 202-1  
ODS 5

**P**romovemos la diversidad y generamos oportunidades para todos nuestros colaboradores bajo políticas de equidad y respeto, tal y como se evidencia a continuación:

## Género:



mujeres

**6.330**

71.6%



hombres

**2.511**

28.4%

## Edad:

**2.538**

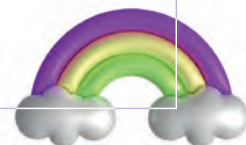
Menores de 30 - **28.7%**

**5.500**

Entre 30 y 50 - **62.2%**

**803**

Mayores de 50 - **9.1%**



## Nivel del cargo:



**Directivo**

**5** personas

Mujeres: **40%**  
Hombres: **60%**



**Ejecutivo y gerencial**

**83** personas

Mujeres: **49.4%**  
Hombres: **50.6%**



**Capa media**

**545** personas

Mujeres: **64.2%**  
Hombres: **35.8%**



**Profesional**

**3.232** personas

Mujeres: **68.9%**  
Hombres: **31.1%**



**Soporte**

**4.664** personas

Mujeres: **75.5%**  
Hombres: **24.5%**



**Aprendizaje**

**312** personas

Mujeres: **60.2%**  
Hombres: **39.8%**

Como parte de nuestra filosofía, quienes trabajan para la organización devengan un salario acorde a su nivel de responsabilidad, sin hacer diferenciación alguna por un género, raza, religión u otros factores que puedan representar algún tipo de discriminación hacia la persona.



NUESTRA GENTE

## Nuestra Gente

Diversidad e igualdad de oportunidades

## NUESTRA GENTE



La remuneración mínima que proporcionamos es igual al salario mínimo legal vigente en Colombia<sup>9</sup> y los colaboradores que devengaron este salario a diciembre 31 del 2022 fueron en total 755. Dentro de esta población se encuentran los aprendices SENA quienes de acuerdo con la normatividad colombiana tuvieron una remuneración salarial correspondiente a lo definido por Ley, también algunos colaboradores de alojamiento y otros de los convenios que administramos como Comedores Escolares y Jardines Sociales.


**755**

Colaboradores con remuneración correspondiente al **salario mínimo**

**Género:**

mujeres  
**500**



hombres  
**255**

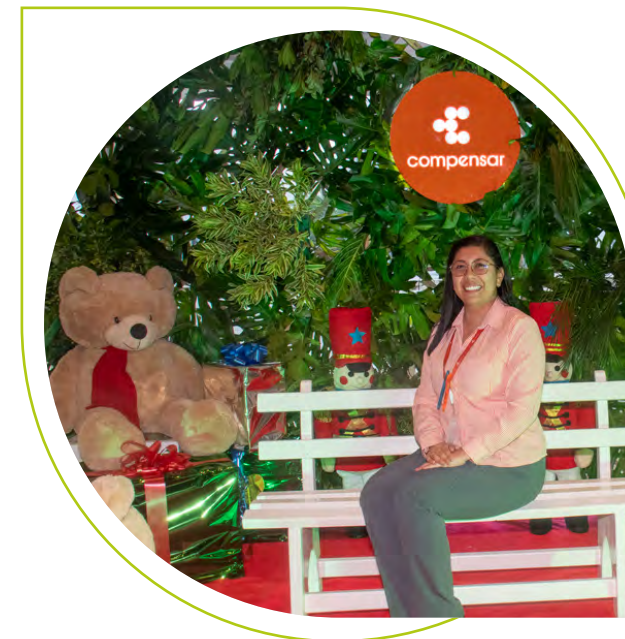
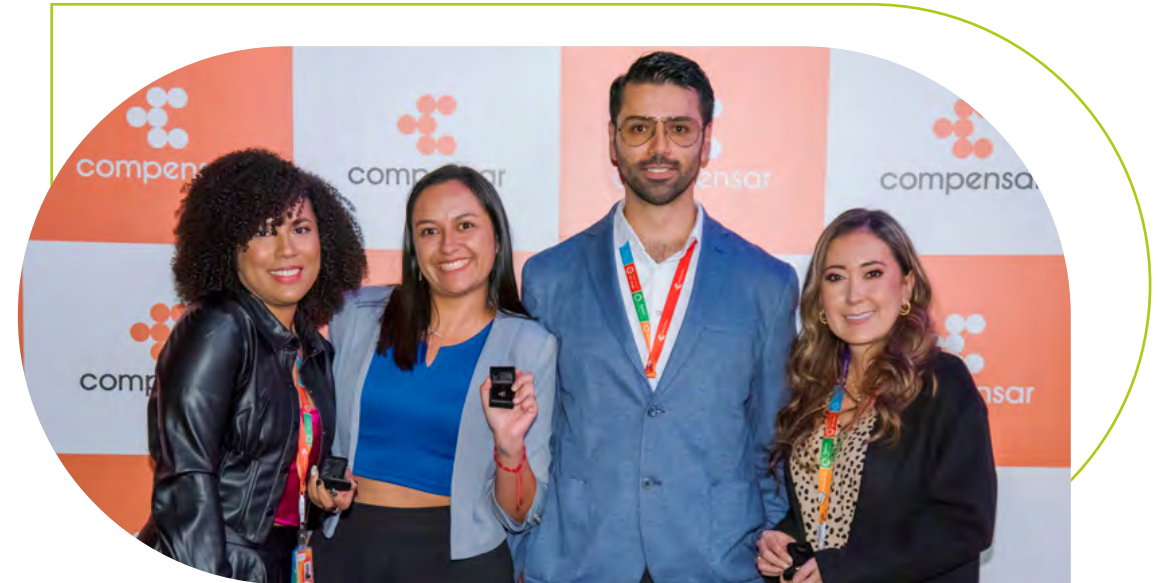
**Distribución geográfica:**

Bogotá: **427**  
Girardot: **328**

**Tipo de contratación:**

- ▶ Indefinido: **168**
- ▶ Fijo: **30**
- ▶ Obra o labor: **64**
- ▶ Aprendizaje: **230**
- ▶ Por empresa de servicios temporales (trabajadores externos): **263**

<sup>9</sup> Para el año 2022 estaba en 1'000.000 de pesos más un subsidio de transporte por \$117.172





Nuestra Gente

Contrataciones locales

NUESTRA GENTE



# Contrataciones locales

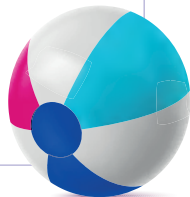
GRI 202-2  
ODS 8

Estar presentes en varias zonas del país nos permite generar empleos en las comunidades donde operamos. Como se presentó al inicio de este capítulo, nuestras actividades tienen una mayor concentración en la ciudad de Bogotá, siendo esta también la zona donde contamos con más trabajadores y empleados. Sin embargo, para algunos programas contratamos personas de la comunidad local, fuera de la capital, como se aprecia a continuación:



## Turismo

	Compensar	Temporales
Agua de Dios	1	1
Carmen de Apicalá	1	0
Flandes	20	11
Girardot	233	156
Melgar	6	6
Nariño	1	0
Nilo	2	8
Ricaurte	12	6
La Ceiba	0	1
Total	277	189



Adicionalmente, generamos empleo para 43 personas de la zona rural de la localidad de Sumapaz contratadas para los servicios de administración de Comedores Escolares. Asimismo, contamos con la prestación de servicios<sup>10</sup> de 122 profesionales de la salud (no empleados) en diversas zonas del país<sup>11</sup>.

Igualmente, para el desarrollo de nuestros proyectos de infraestructura generamos de manera directa 23 empleos en la ciudad de Girardot y de manera indirecta, aportamos a la generación de 920 empleos más a nivel nacional por parte de nuestros proveedores.

<sup>10</sup> Trabajadores no empleados

<sup>11</sup> Estos profesionales son trabajadores no empleados. Este total no tiene en cuenta los profesionales de Bogotá los cuales sumaron 1.380



## Bienestar

GRI 401-2  
ODS 3, 8

A portar a la generación de bienestar es nuestra esencia, por eso no escatimamos esfuerzos para que esta sea una experiencia que se viva de adentro hacia afuera y que, en coherencia con nuestra misión organizacional, tanto colaboradores como sus familias tengan acceso, de primera mano, a un variado portafolio de beneficios alineados con sus necesidades y expectativas. Para ello, gestionamos nuestras acciones mediante el modelo EFR<sup>12</sup> (empresa familiarmente responsable), y a partir de allí buscamos contribuir de manera significativa en la vida de los trabajadores vinculados a Compensar, haciendo extensivos estos beneficios a su círculo familiar de modo que sigamos promoviendo la construcción de una sociedad con personas más sanas, productivas y felices.

Este compromiso contribuye a los objetivos estratégicos de la Organización, así<sup>13</sup>:

- **Impacto social**, aportando activamente al bienestar y desarrollo social de los colaboradores, sus familias y nuestra cadena de valor.
- **Bienestar Integral**, materializando un ecosistema a partir del cual todos tengan la posibilidad de cumplir sus metas.
- **Sostenibilidad financiera**, mejorando la gestión organizacional e incrementando la productividad de procesos y servicios.

<sup>12</sup> En el momento de la redacción de este reporte no se había realizado la revisión por la dirección al modelo EFR año 2022 programada para hacerse en los meses de febrero- marzo del 2023

<sup>13</sup> Marca y norma de propiedad de la Fundación Másfamilia



Entre los principales logros del año, se destacan<sup>14</sup>:

- Recibimos la renovación de la certificación de nuestro modelo de Empresa Familiarmente Responsable, que entra en vigor en enero del 2023, evidenciando nuestro compromiso en la generación de un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de nuestro talento humano.
- Visitamos 26 de nuestras sedes con la Feria Vive Compensar, un espacio de reencuentro con los colaboradores, a través del cual socializamos nuestro portafolio de beneficios, dimos asesoría personalizada y escuchamos sus necesidades, identificando oportunidades de mejora para llegar a ellos con una oferta más cercana y acorde a sus realidades y preferencias personales.
- Retomamos nuestras celebraciones de fin de año de manera presencial con más de 16.000 participantes (entre colaboradores y familiares), propiciando espacios de reconocimiento y encuentro.

<sup>14</sup> Durante el 2022 no hubo acontecimientos o cambios relevantes dentro de Compensar que implicaran un cambio en la orientación estratégica del modelo efr, por lo mismo esta se mantiene igual a la reportada en nuestro informe 2021.

Nuestra Gente

Bienestar

NUESTRA GENTE



Durante el 2022 contribuimos al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias a través de las siguientes acciones:



### Línea de acción Calidad en el empleo



#### Medida

Contrato a término indefinido

.....

Subsidio Plan Complementario

.....

Bonificación por antigüedad

.....

Auxilio de transporte extralegal

.....

Auxilio de alimentación

.....



#### Impacto

**El 86%** de nuestros colaboradores están vinculados con contrato a término indefinido, lo que se traduce en estabilidad laboral para ellos y sus familias

**7.400 auxilios** mensuales del 35% del valor del Plan Complementario de Salud

**Bonificación** de mera liberalidad por cada quinquenio de servicio, entregada a los colaboradores más antiguos en reconocimiento a su dedicación, compromiso y pasión

Apoyo financiero para los colaboradores

Más de **89.000 usos**, con cobertura al **90%** de nuestros colaboradores



#### Medida

Prima extralegal

.....

Prima de vacaciones

.....

Remuneración flexible integral

.....

Acuerdos corporativos

.....

Seguro de vida

.....



#### Impacto

Prima extralegal no constitutiva de salario entregada a los colaboradores **vinculados directamente**, complementando así el pago de la prima legal

Cobertura al **70%** de nuestros colaboradores para el disfrute de sus días de descanso

Modelo que contribuye a incrementar el **ingreso neto** del colaborador

Beneficios y descuentos en establecimientos aliados de diferentes categorías, con **26.000** participaciones en el 2022

**Cobertura al 100%** de los colaboradores vinculados directamente mediante contrato laboral



Nuestra Gente

Bienestar

NUESTRA GENTE



## Línea de acción Calidad en el empleo



### Medida

Programa  
Más Bienestar

.....

Licencias  
no remuneradas

.....

Movilidad sostenible  
y seguridad vial

.....

Auxilio educativo

.....

Préstamo educativo

.....



### Impacto

**180** colaboradores próximos a jubilarse fueron beneficiados a través de nuestro programa de preparación para el retiro laboral

Permisos remunerados en situaciones específicas que le dan al colaborador la tranquilidad de contar con el tiempo para atenderlas

Habilitación bici parqueaderos en nuestras sedes con más de **90.000** usos en el transcurso del año

13 auxilios durante el año por un monto total de **\$54 millones**

Financiamos a 0% de interés los estudios de nivel técnico, tecnólogo y universitario de nuestros colaboradores, logrando 41 usos por un valor de **\$147 millones**



### Medida

Parqueadero  
gratuito

.....

Aporte Fondo  
Mutuo de Inversión

.....

Comedores  
para colaboradores

.....



### Impacto

Acceso gratuito al parqueadero de nuestra sede administrativa de la Av. 68, con más de **30.000** usos en el año

Otorgando un porcentaje adicional sobre el aporte realizado por el colaborador al Fondo Mutuo de Inversión

**20** comedores internos para colaboradores, con espacios cómodos y tranquilos para consumir sus alimentos



Nuestra Gente

Bienestar

NUESTRA GENTE



### Línea de acción Flexibilidad temporal y espacial



#### Medida

Trabajo autónomo, suplementario y móvil

.....

Horario efectivo

.....

Permisos remunerados

.....



#### Impacto

Más de **2.000** colaboradores en modelo de teletrabajo

Opción de flexibilizar el horario de la jornada laboral sin afectar la operación de los servicios

Tiempo para la realización de actividades personales



### Línea de acción Desarrollo personal y profesional



#### Medida

Plan de acogida

.....

Escuelas de Formación

.....

Formación especializada

.....

Educación virtual

.....

Biblioteca virtual

.....



#### Impacto

Experiencia para los nuevos colaboradores, que incluye inducción corporativa y encuentro de entrenadores.

Contribuimos al desarrollo integral de nuestros colaboradores a través de las escuelas de liderazgo, experiencia de cliente y agilidad e innovación

Brindamos formación técnica profesional de acuerdo a las necesidades de cada proceso

Espacios disponibles para los colaboradores y sus familias con acceso a rutas de formación, cursos, certificaciones, comunidades y otros

Acceso a la biblioteca virtual de resúmenes más grande del mundo, para complementar los procesos de aprendizaje

Nuestra Gente

Bienestar

NUESTRA GENTE



### Línea de acción Desarrollo personal y profesional



#### Medida

Actividad física

.....

Planes de  
Desarrollo

.....

Reconocimiento  
de cumpleaños

.....

Convocatorias  
internas

.....

Programa En Familia

.....



#### Impacto

Acceso a gimnasios y clases grupales con el programa, con más de **42.000** participaciones de colaboradores y sus familias.

Nos adaptamos a las necesidades de los colaboradores en los modelos de atención híbridos de las diferentes unidades de servicio.

Otorgamos puntos redimibles en nuestra plataforma "Bienestar a la Carta" con diferentes opciones para todos los gustos y preferencias.

Más de 500 ascensos fueron cubiertos con personal interno

Espacios de sensibilización, formación, reflexión, impactando a **634** familias



### Línea de acción Apoyo a la familia



#### Medida

Celebración de  
días especiales

.....

Bienestar a la Carta

.....

Actividades lúdicas

.....

Manejo del estrés

.....

Chocolate para  
tu Corazón

.....



#### Impacto

Más de **16.000** participaciones en nuestra Fiesta de colaboradores, reconocimiento por quinquenios y fiesta de los niños

El **86%** de los colaboradores accede a esta plataforma virtual para redimir en productos y servicios propios o de aliados, los puntos cargados anualmente

Participación en torneos y olimpiadas deportivas, promoviendo el compañerismo y el sano esparcimiento

Más de **5.000** participaciones en el programa Saludablemente

Sesiones individuales de reflexión espiritual y escucha activa para acompañar a los colaboradores



Nuestra Gente

Bienestar

NUESTRA GENTE



### Línea de acción Apoyo a la familia



#### Medida

Programa Creciendo Juntos

.....  
Economía Familiar

.....  
Programa A la Obra

.....



#### Impacto

Dirigido a futuros papás, con espacios y herramientas que les permite prepararse para recibir a su bebé

Programa de asesoría financiera con más de **1.400** participaciones en 2022

**26** colaboradores y sus familias mejoraron las condiciones de habitabilidad de sus viviendas a través del programa



### Igualdad de oportunidades



#### Medida

Equidad en el respeto y la diversidad

.....  
Diversidad motora y cognitiva

.....



#### Impacto

Garantizamos en nuestros procesos de selección, los principios de equidad en la diversidad de población y género

Brindamos oportunidades laborales a personas en condición de discapacidad motora y cognitiva a través de convenio establecido con el Sena

Nuestra Gente

Parentalidad

## Parentalidad

GRI 401-3

**C**omo parte de nuestro interés por contribuir al desarrollo del plan de vida de nuestros colaboradores y sus familias, nos aseguramos de que aquellos que se convirtieron en padres o madres puedan tener las condiciones necesarias para reintegrarse a sus labores y al desarrollo de su vida profesional, en equilibrio con su nuevo rol.



Maternidad

235 2021

217 2022



Paternidad

0 2021

50 2022



Total

235 2021

267 2022



NUESTRA GENTE



Tasa de **regreso**

Maternidad  
Paternidad  
**Total**

**Empleados que regresan**  
después de terminar  
el permiso

2021	2022
165	143
0	49
<b>165</b>	<b>192</b>

**Empleados que se**  
**acogieron** al permiso

2021	2022
235	217
0	50
<b>235</b>	<b>267</b>

**Tasa** de regreso

2021	2022
70.21%	65.9%
0	98%
70.21%	<b>71.91%</b>



Tasa de **Retención**

Maternidad  
Paternidad  
**Total**

**Empleados retenidos**  
después de 12 meses tras  
el permiso parental (2021)

2021	2022
123	72
36	0
<b>159</b>	<b>72</b>

**Empleados que**  
**regresaron** después  
del permiso parental (2020)

2021	2022
195	165
46	0
<b>241</b>	<b>165</b>

**Tasa** de regreso

2021	2022
63.0.8%	43.64%
78.26%	0%
65.98%	<b>43.64%</b>



Nuestra Gente

Formación y enseñanza

# Formación y enseñanza

GRI 404-1, 404-2

Las iniciativas de formación son parte de nuestro esfuerzo constante hacia el fortalecimiento de la cultura y las habilidades personales y profesionales de nuestro talento humano, además de constituirse en un elemento clave de competitividad organizacional. De allí que uno de los principales habilitadores en este proceso sea nuestra Universidad Corporativa, que, con una amplia oferta de capacitación llega a colaboradores y familias, proveedores, empresas del conglomerado y otros grupos de interés.



NUESTRA GENTE



En el 2022 completamos 910.369 horas de formación, con 14.621 participantes y un promedio de 62 horas de formación al año por colaborador.

En el 2022 completamos **910.369** horas de formación con **14.621** participantes y un promedio de **62 horas** de formación al año por colaborador.



Colaboradores

Horas de formación  
Participantes

	2021	2022	% variación
Horas de formación	801.083	910.369	13.6%
Participantes	11.488	14.621	27.3%



Mujeres  
Hombres

Total

	Asistencia		Participantes		Horas		Media	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Mujeres	934.208	555.888	8.869	10.554	615.290	690.967	69	65
Hombres	400.375	167.548	2.619	4.067	185.793	219.402	71	54
Total	1.334.583	723.436	11.488	14.621	801.083	910.369	70	59



Nivel de cargo

Directivo  
Ejecutivo y gerencial  
Capa media  
Profesional  
Soporte  
Aprendizaje  
Total

	Asistencia	Participación	Horas	Media
Directivo	434	5	424	85
Ejecutivo y gerencial	7.474	88	8.557	97
Capa media	50.705	1.982	74.268	37
Profesional	277.359	6.080	346.499	57
Soporte	373.481	6.122	475.423	78
Aprendizaje	8.983	343	5.199	15
Total	718.436	14.620	910.370	61

## Nuestra Gente

## Formación y enseñanza

## NUESTRA GENTE



El desarrollo de las temáticas abordadas estuvo centrado en los siguientes 4 ejes:





- **Plan de acogida:** buscamos generar un primer acercamiento con nuestros nuevos colaboradores en el contexto corporativo, favoreciendo la apropiación 100% digital experiencial, que para el 2022 tuvo un incremento de participantes del 35% con respecto al año anterior.
- **Escuelas formativas:** con más de 45 horas formativas por persona, a través de la Escuela de Liderazgo los colaboradores con personas a cargo continuaron recibiendo herramientas para trabajar desde la base de un liderazgo transformador. Asimismo, en la Escuela de Agilidad e Innovación mantuvimos el programa IDEA 4.0, enfocado en el desarrollo de las habilidades para la revolución 4.0, y por medio del Programa Transformación Digital llegamos a más de 250 personas.
- **Formación técnica especializada:** fortalecimos los conocimientos técnicos específicos de nuestros colaboradores según el rol y las necesidades de los procesos, específicamente para acompañarlos en la habilitación de servicios y sedes, antes, durante y después de la pandemia. En esta fase incluimos conocimientos normativos y legales como los asociados a nuestros Sistemas de Gestión, con un incremento en la culminación de los cursos del 90% con respecto al 2021. De otra parte, lo que denominamos Ruta Normativa impactó al 100% de la población.
- **Formación integral digital:** proporcionamos un ambiente híbrido de aprendizaje, con las herramientas necesarias (rutas, cursos, programas, recursos) para garantizar una experiencia formativa agradable, intuitiva y funcional que aporte al desarrollo de los colaboradores. En coherencia con ello y buscando diversificar el acceso a la plataforma de la Universidad Corporativa, lanzamos la

APP del campus virtual que permite la visualización de los contenidos aún sin conexión a internet. Por otro lado, llegando con soluciones de formación a nuevas poblaciones acompañamos a la Cooperativa Unimos que, como parte de nuestro conglomerado, habilitó opciones de formación para sus colaboradores y afiliados, llegando en una fase piloto a más de 100 usuarios; asimismo apoyamos la estrategia de Escuela de Formación Comunitaria para los proyectos de vivienda de Compensar, que en su etapa inicial contó con la participación de alrededor de 500 personas.





# Programas formativos para colaboradores Compensar

 <div>Plan de acogida</div>	Inducción corporativa	Asistencia	Participación	Horas
	Entrenamiento	1.721	1.721	9.136
	Encuentro de entrenadores	2.607	2.607	20.856
		201	201	603
	<b>Total</b>	<b>4.529</b>	<b>4.529</b>	<b>30.595</b>
 <div>Escuelas formativas</div>	Escuela de Liderazgo	Asistencia	Participación	Horas
	Escuela de Agilidad e Innovación	2.465	590	22.529
	IDEA 4.0	2.418	1.643	13.416
		25.278	8.906	13.807
	Escuela de Experiencia del Cliente	7.905	6.295	17.103
	<b>Total</b>	<b>38.066</b>	<b>17.434</b>	<b>66.855</b>
 <div>Formación técnica especializada</div>	Desarrollo de competencias	Asistencia	Participación	Horas
	Formación normativa (SIG)	14.306	5.325	59.393
		880	800	22.715
	Formación normativa (Ley)	15.373	4.431	38.684
	<b>Total</b>	<b>30.559</b>	<b>10.556</b>	<b>120.792</b>
 <div>Formación digital integral</div>	Formación virtual	Asistencia	Participación	Horas
	Get Abstract	302.443	10.327	361.714
		342.839	8.300	342.839
	<b>Total</b>	<b>645.282</b>	<b>18.627</b>	<b>704.553</b>
	<b>Total</b>	<b>718.436</b>	<b>51.146</b>	<b>922.795</b>



Nota: una misma persona puede participar en más de una formación



Nuestra Gente

Formación y enseñanza

NUESTRA GENTE



# Programas formativos

colaboradores  
Consortio



Escuelas formativas

	Asistencia	Participación	Horas
Escuela de Liderazgo	420	142	615
Escuela de Agilidad e Innovación	176	176	171
Escuela de Experiencia del Cliente	1.643	1.043	2.578
<b>Total</b>	<b>2.239</b>	<b>1.361</b>	<b>3.364</b>



Formación técnica especializada

	Asistencia	Participación	Horas
Desarrollo de competencias	51	46	247
Formación normativa (Ley)	1	1	112
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>359</b>



Formación digital integral

	Asistencia	Participación	Horas
Formación virtual	2.005	250	96
<b>Total</b>	<b>2.005</b>	<b>250</b>	<b>96</b>

	Asistencia	Participación	Horas
<b>Total</b>	<b>4.296</b>	<b>1.658</b>	<b>3.819</b>



**Nota:** una misma persona puede participar en más de una formación

Nuestra Gente

Formación y enseñanza

NUESTRA GENTE



# Programas formativos para invitados



Escuelas formativas

	Asistencia	Participación	Horas
Escuela de Liderazgo	46	15	192
Escuela de Agilidad e Innovación	293	170	1.861
Escuela de Experiencia del Cliente	302	293	455
<b>Total</b>	<b>641</b>	<b>478</b>	<b>2.508</b>



Formación técnica especializada

	Asistencia	Participación	Horas
Desarrollo de competencias	3.254	834	7.253
Formación normativa (Ley)	38	29	344
Formación normativa (SIG)	230	226	3.122
<b>Total</b>	<b>3.522</b>	<b>1.089</b>	<b>10.719</b>



Formación digital integral

	Asistencia	Participación	Horas
Formación virtual	12.235	2.923	3.996
<b>Total</b>	<b>12.235</b>	<b>2.923</b>	<b>3.996</b>



Formación grupos de interés

	Asistencia	Participación	Horas
Aulas Virtuales			
DEI	79.284	17.609	178.560
DEI - Agencia	-	-	-
Universidad Proveedores	30.256	3.725	19.745
Campus bienestar RED	3.579.479	39.651	2.186
Bienestar a la Carta - Docentes Distrito	21	21	188
Secretaría de Educación Distrital	68	62	956
Fundación Universitaria Compensar	0	0	0
Unimos	123	107	309
Escuela de formación comunitaria vivienda	815	480	1.429
<b>Total</b>	<b>3.690.046</b>	<b>61.655</b>	<b>203.373</b>



	Asistencia	Participación	Horas
<b>Total</b>	<b>3.706.444</b>	<b>66.145</b>	<b>220.596</b>

**Nota:** una misma persona puede participar en más de una formación

Nuestra Gente

Formación y enseñanza

NUESTRA GENTE



De otro lado, como parte de nuestra debida diligencia en aspectos de sostenibilidad y derechos humanos proporcionamos formaciones en las siguientes temáticas:

<div>                      Programas <b>formativos</b> </div>	<div>  <b>Colaboradores</b> </div>		<div>  <b>Invitados</b> </div>	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Diversidad e inclusión (sexual y discapacidad)	7.470	14.700	2.218	2.285
VII Encuentro Internacional de Bibliotecas Públicas y Escolares	1	7	0	0
42 Congreso Colombiano de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional	1	24	0	0
55 Congreso de Seguridad, Salud y Ambiente	1	24	0	0
Atención de Urgencias en Pacientes Víctimas de Ataques con Agentes Químicos	2	144	0	0
Atención integral a víctimas de violencias sexuales – código Amarillo	257	9.450	0	0
Buenas prácticas clínicas y regulación nacional en investigación clínica	7	140	0	0
Cercanías Diversidad e Inclusión	25	42	7	14
Comité de Ética Hospitalaria	2.690	2.474	0	0
Comité de Historias Clínicas	3.737	3.937	1	0
Comité Seguridad del Paciente	4	5	0	0
Curso atención integral en salud a víctimas de violencias sexuales	245	7.290	0	0
Curso semipresencial soporte vital básico para profesionales de la salud – bls	39	730	0	0
Diplomado en cuidados del adulto mayor	0	0	8	800
Diplôme d'Université en Gestion des Organismes de Sécurité sociale - DU GEOSS	1	126	0	0
Promoción de los Derechos Humanos y prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes	401	1.080	0	0
Evaluación adherencia de conocimiento del consentimiento informado	346	581	151	72
Foro internacional de vivienda	1	24	0	0
La lactancia materna y el trabajo	2	2	0	0
Neurofisiología del desarrollo infantil	27	108	0	0
Prevención del abuso sexual infantil - ASI-	97	1.960	0	0
Proceso del deporte paralímpico para personas con discapacidad intelectual, síndrome de Down y autismo	315	630	0	0
Ruta de prevención de la ESCNNA	357	679	1	1
Salvacorazones	30	600	0	0
Seguridad del paciente	2	0	0	0
SERES, Educando para la vida	2	42	0	0
Taller de Seguridad de Paciente	111	222	0	0
XIV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano	4	64	0	0



Adicionalmente, como parte del componente pedagógico de nuestros convenios para la operación de los Comedores Escolares del Distrito, generamos varios espacios de formación orientados a promover el respeto por los derechos humanos. Un ejemplo de ello es la Jornada de Corresponsabilidad Familiar (taller con servidores sociales, líderes estudiantiles y docentes PAE), con el que logramos impactar a 9.142 personas pertenecientes a la comunidad educativa.

Asimismo, desde nuestro ciclo de salud, formamos en temas relacionados con cercanía del servicio, atención integral en salud con enfoque psicosocial de víctimas del conflicto armado, diversidad e inclusión y atención a población con alguna discapacidad.



Nuestra Gente

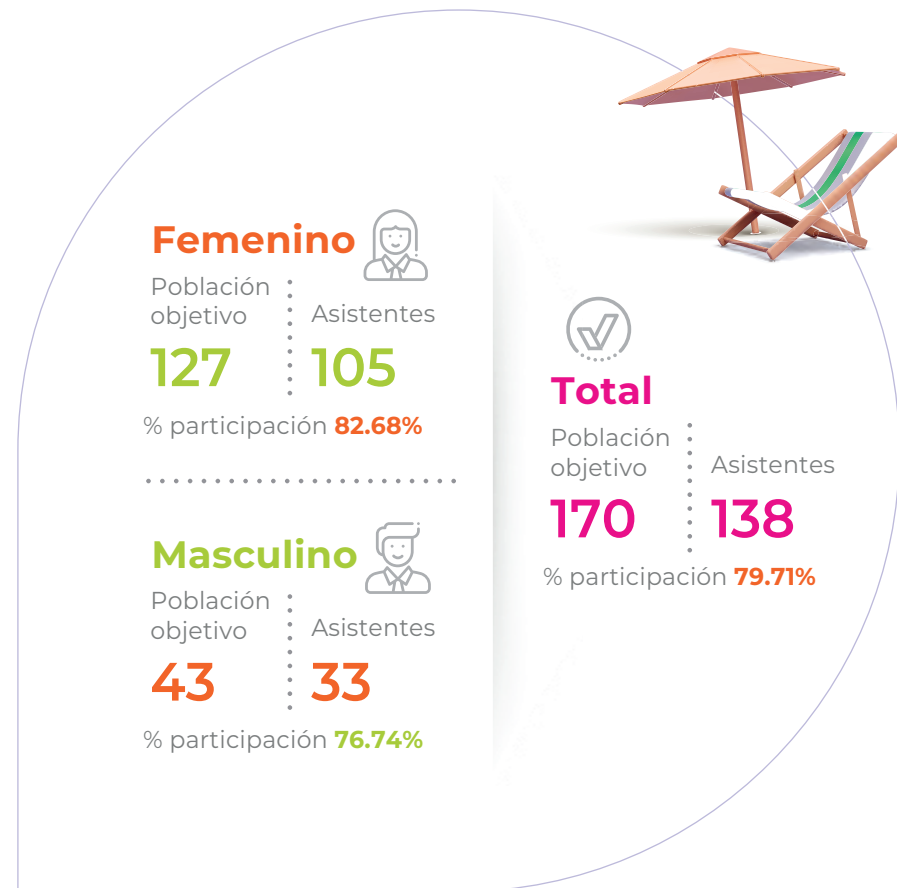
Formación y enseñanza

NUESTRA GENTE



## Programa para el retiro laboral

Dimos continuidad a nuestro programa “Más Bienestar” en la modalidad virtual, con el que, dentro de una visión de reconocimiento, compromiso y respeto, brindamos herramientas de preparación para el retiro de aquellos colaboradores próximos a jubilarse. A este proceso de formación se sumó el evento presencial de reconocimiento.






# Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Creemos que los espacios de retroalimentación son clave en los procesos de desarrollo y crecimiento, tanto laboral, como profesional; por eso un importante logro del 2022 fue lograr ampliar la cobertura de los colaboradores que recibieron evaluaciones de desempeño, así:

		Comportamientos	Objetivos	Desempeño
2021	Población objetivo	7.532	7.532	7.532
	Cantidad de colaboradores con valoración completa	7.002	7.103	6.783
	% de cobertura	93.0%	94.3%	90.1%
2022	Población objetivo	7.280	7.280	7.280
	Cantidad de colaboradores con valoración completa	7.220	7.190	7.152
	% de cobertura	99%	98%	98%

Colaboradores 2021		mujeres		hombres
		5.006		1.777
		Total 6.783		
Colaboradores 2022		mujeres		hombres
		5.438		1.842
		Total 7.280		

							
		Directivo	Ejecutivo y gerencial	Capa media	Profesional	Soporte	Total
	2021	3	55	425	2.804	3.496	6.783
	2022	4	60	560	3.022	3.634	7.280





## Salud y seguridad en el trabajo

GRI 3-3  
ODS 8

**G**arantizar ambientes de trabajo seguros y gestionar la prevención y control de enfermedades de origen laboral forman parte de nuestro compromiso constante con los colaboradores, contratistas, subcontratistas y proveedores, así como con todo aquél que desarrolle actividades en nuestras instalaciones.

Es así como, en el marco de lo dispuesto en la legislación que obliga la implementación de un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), hemos emprendido diferentes acciones partiendo del contexto y las necesidades propias de la organización, enfocando la gestión del 2022 en los siguientes frentes:

- **Índice de ausentismo laboral:** logramos una reducción del índice de ausentismo laboral, ubicándose en 2.52 a cierre del 2022 y mejorando visiblemente el resultado de 3.1 del 2021.
- **Riesgos prioritarios:** enfocamos esfuerzos a la reducción de riesgos laborales asociados a riesgo osteomuscular, riesgo psicosocial, riesgo de radiaciones ionizantes y riesgo por sustancias químicas.
- **Promoción y prevención:** desarrollamos jornadas masivas de vacunación contra el COVID-19 e Influenza, además, jornadas de prevención de cáncer de seno y próstata, sumado a los programas de seguridad enfocados en el control de la accidentalidad.
- **Cultura de la seguridad:** gracias a las diversas estrategias implementadas hemos podido identificar comportamientos que nos llevan a una oportuna intervención para garantizar que cualquier tarea pueda ser ejecutada de forma segura.





## Nuestra Gente

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

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

GRI 403-1, 403-8

**D**e acuerdo con la normativa establecida en Colombia, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) da cobertura al 100% de colaboradores, proveedores, contratistas y subcontratistas o cualquier persona natural o jurídica que desarrolle actividades dentro de nuestras sedes y a todos los procesos que hacen parte de las unidades de servicio y procesos que los componen: Bienestar y Desarrollo Social, Centro de Servicios Compartidos, Salud, Financiamiento y Alianzas, Corporativos y Cliente. Presentamos a continuación el detalle de esta cobertura:



Nuestro SG-SST ha sido diseñado de acuerdo con lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y otras normas relacionadas con Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene y Sistema General de Riesgos Profesionales, entre otros.



El proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado por un equipo multidisciplinario y competente encargado de realizar cada una de las tareas que puedan tener impacto sobre la salud y seguridad de nuestros grupos de interés, así:

- Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Médicos de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Fisioterapeutas y ergónomas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Psicóloga de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Analistas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Auxiliares administrativos y auxiliares de enfermería para los puestos de primeros auxilios

NUESTRA GENTE



## Nuestra Gente

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

## NUESTRA GENTE



Adicionalmente, contamos con el apoyo de consultores y asesores externos de la Administradora de Riesgos Laborales, la EPS y la firma de abogados que da respuesta a las necesidades de la Organización y el Sistema SG-SST.

Para asegurar la mejora continua de nuestro SG-SST desde la dirección de la Unidad Centro de Servicios Compartidos y el proceso de Talento Humano – Seguridad y Salud en el Trabajo, disponemos de varias herramientas:

- Autoevaluación estándares mínimos en el SG-SST
- Seguimiento al plan anual

- Seguimiento al informe de matrices de riesgos
- Informe diagnóstico de condiciones de salud
- Informe de auditorías
- Informe de accidentalidad
- Informe de enfermedad laboral
- Informe de ausentismo

Esta información se analiza trimestralmente verificando el cumplimiento de los planes y programas validados en los indicadores y si es necesario se proponen nuevos planes de mejora para alcanzar los objetivos establecidos.





## Nuestra Gente

Identificación de peligros,  
evaluación de riesgos e  
investigación de incidentes

## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2, 403-7

**E**n 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, llevamos a cabo evaluaciones de riesgo de SST para cada actividad sin importar su modalidad de trabajo. Nuestras matrices cuentan con el detalle de tareas para cada uno de los cargos, aportando a la definición según la jerarquía de controles los cuales deben ser eficaces y enfocados a la causa raíz para la prevención de los accidentes y enfermedades laborales. Para la actualización de las matrices y la gestión de las acciones de los peligros contamos con el apoyo de un equipo multidisciplinario, al que se suma personal experto en seguridad y salud en el trabajo. La información producto de este análisis, se centraliza y gestiona a través de una herramienta tecnológica especializada donde se consolidan y gestionan los riesgos de acuerdo con su criticidad.



En el momento en que se materializa algún incidente de trabajo, desarrollamos la debida investigación bajo el procedimiento organizacional establecido para el reporte e investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, que tiene como objetivo identificar el origen y establecer los planes de acción necesarios para evitar eventos adversos para la seguridad y salud de los colaboradores, proveedores, contratistas y demás partes interesadas. Esto nos permite actualizar los controles establecidos en las matrices de riesgos y en la matriz legal, ya que por el dinamismo de las operaciones de Compensar dichos controles pueden modificarse en cualquier momento a fin de aumentar la eficacia en la prevención, aportar al mejoramiento de la operación por parte de los procesos y contribuir al seguimiento definido por Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las investigaciones de incidentes laborales nos permiten:

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

NUESTRA GENTE





## Nuestra Gente

Identificación de peligros,  
evaluación de riesgos e  
investigación de incidentes

NUESTRA GENTE



Estos son los medios de comunicación disponibles para que los colaboradores y demás grupos de interés notifiquen situaciones de peligro laboral:



► **Buzón** de opiniones  
y sugerencias



► **Atención telefónica**  
en las extensiones  
15813 o 13396



► **Brigadistas** de  
emergencia en sede



► **Formulario** Intranet  
[https://form.jotformz.com/compensar\\_info/intranet-reporte-incidentes](https://form.jotformz.com/compensar_info/intranet-reporte-incidentes)



► **Correo electrónico**  
Comité Paritario de SST



► **Reporte verbal**  
a los analistas de  
seguridad y salud  
en el trabajo

Sumado a esto los colaboradores pueden solicitar valoración de seguridad y salud en el trabajo mediante el aplicativo del Centro de Servicios Compartidos para reportar factores de riesgo o condiciones inseguras, recomendaciones de sus médicos tratantes o sintomatología que presenten durante su actividad laboral.



Nuestra Gente

Servicios de salud en el trabajo

NUESTRA GENTE



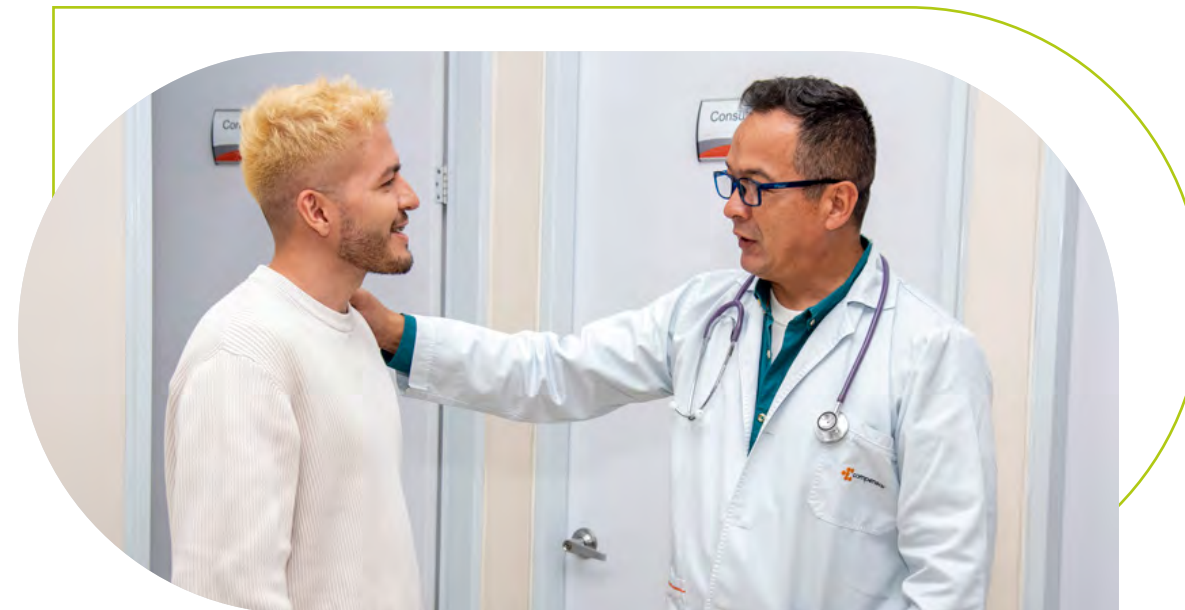
## Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

**B**uscamos identificar, disminuir y eliminar los riesgos y los peligros mediante la valoración oportuna de nuestros empleados, la aplicación de diferentes tipos de exámenes ocupacionales y la realización de inspecciones a nuestras sedes, con un equipo interdisciplinario que establece un diagnóstico integral para poder enfocar las actividades en la mejora de las condiciones de salud y trabajo de los colaboradores.

Otras actividades desarrolladas con este mismo propósito son:

- Realizamos valoraciones médicas y psicológicas ocupacionales a los colaboradores que presentan alguna sintomatología física o mental que requiera cierto grado de intervención por parte de SST.
- Buscamos identificar los factores de riesgo psicosocial en los equipos y colaboradores con mayor exposición a condiciones intralaborales y extralaborales que podrían afectar su salud mental, detectando de forma oportuna los casos que requieren monitoreo.
- Realizamos tamizajes y visitas de salud osteomuscular con el fin de identificar factores de riesgo en grupos poblacionales que requieran intervención para mejorar su estado osteomuscular.



- Gestionamos valoraciones y tamizajes de salud cardiovascular para los colaboradores en el marco del programa Corazones Conscientes, que busca disminuir la probabilidad de complicaciones de salud a través del tiempo, por cuenta de estas patologías.
- Contamos con varios programas de apoyo a la gestión preventiva como el de pausas activas (virtual y presencial) y el programa Saludablemente, además, capacitaciones en riesgo osteomuscular, biológico, radiaciones ionizantes, y de comportamientos para disminuir la accidentalidad, entre otras.

Estos servicios son de fácil acceso y están al alcance de todos los colaboradores mediante la plataforma del Centro de Servicios Compartidos. Además, se ofrecen garantizando la confidencialidad de los datos de la salud de los trabajadores mediante el procedimiento para el manejo de las historias clínicas ocupacionales, basados en la resolución 2346 de 2007 que regula la práctica de evaluaciones médicas y la custodia de las historias clínicas ocupacionales. En este sentido, se mantiene la reserva de esta documentación privada, que es estrictamente confidencial y hace parte de la reserva profesional. Adicionalmente contamos con herramientas tecnológicas para el resguardo y custodia de los documentos referentes a la historia clínica ocupacional, como el aplicativo On Base y SAP e historia clínica digital, a los cuales solo tiene acceso el médico de SST, quien puede entregar copia al colaborador cuando este lo solicite, previo diligenciamiento del consentimiento informado. Cada uno de los servicios y actividades ofrecidas, son auditados por profesionales idóneos, dentro del plan de mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## Nuestra Gente

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

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

GRI 403-4

**N**uestros trabajadores<sup>15</sup> participan activamente en las acciones que definimos para alcanzar los objetivos (entrenamientos, diagnósticos, sensibilizaciones, acciones de mejora) en los procedimientos desarrollados, con el fin de identificar los peligros y riesgos; en el establecimiento de controles y en las funciones que se determinan para el adecuado funcionamiento de nuestro sistema.

<sup>15</sup> Colaboradores, proveedores y/o contratistas que desempeñan sus funciones en nuestras sedes

Todos los lineamientos e iniciativas del SG-SST se encuentran disponibles en los diferentes canales organizacionales. Además, los colaboradores pueden expresar sus inquietudes o proporcionar alguna retroalimentación sobre nuestro SG-SST 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 mensual y en cada sesión contempla los diferentes elementos del SG-SST que permitan favorecer las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores y visitantes.



### Representantes del empleador

#### Principales

- ▶ Sandra Jaimes Ramírez
- ▶ Christian Edwer Castellanos
- ▶ Alejandra Chacón González
- ▶ Julián Ernesto Muñoz

#### Suplentes

- ▶ Johnny Edgardo Martínez
- ▶ María Elizabeth Herrera Peña
- ▶ Kelly Johanna Hernández Ruíz
- ▶ John Fredy González



### Representantes de los colaboradores

#### Principales

- ▶ Nelson Enrique Caviedes
- ▶ Marisol Virgüez
- ▶ Lady Yadira Orozco
- ▶ Luz Adriana Prada

#### Suplentes

- ▶ Manuel Camilo Torres
- ▶ Brayan Steven Cardona
- ▶ Alejandra Villegas
- ▶ Fabio Eduardo Velásquez



NUESTRA GENTE





## Nuestra Gente

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

## Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-5

**B**uscamos fomentar espacios de trabajo seguros en los que nuestros colaboradores puedan realizar sus actividades de manera adecuada sin afectar su salud, para ello, incentivamos la formación como habilitador de competencias y el desarrollo de habilidades clave para mantener este objetivo.

Los siguientes son algunos de los cursos, entrenamientos, sensibilizaciones y experiencias del 2022:

- Inducción y Re- inducción curso SG-SST para colaboradores nuevos y antiguos
- Curso de 50 horas del SG-SST para colaboradores nuevos que les aplique
- Curso entrenamiento planes de emergencias
- Curso en medidas de bioseguridad
- Cursos certificados trabajo en alturas
- Curso en radiaciones ionizantes
- Curso manejo seguro en riesgo químico
- Entrenamiento certificado en radiaciones ionizantes
- Curso de soporte vital básico



NUESTRA GENTE



Nuestra Gente

Fomento de la salud  
de los trabajadores

NUESTRA GENTE



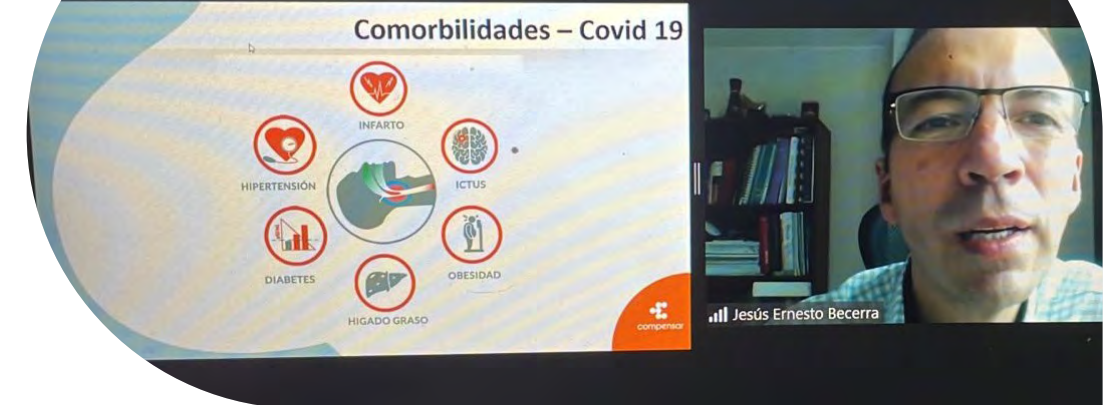
## Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-6

**D**esarrollamos una serie de programas de promoción y prevención con el objetivo de mejorar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, apoyados en una amplia red de la que forman parte algunos procesos internos y aliados estratégicos.

Durante el 2022 desarrollamos también las siguientes actividades de promoción y prevención en salud:

- Campaña prevención cáncer de seno y cáncer de próstata
- Actividades de conservación visual
- Jornadas de donación de sangre
- Programa de riesgo cardiovascular
- Programa de salud mental
- Póliza de viaje a exterior – ARL
- Jornadas de vacunación de acuerdo con el perfil del cargo
- Campañas de chequeos médicos ejecutivos
- Programa de seguridad vial



Nuestra Gente

Lesiones por accidente laboral

NUESTRA GENTE



# Lesiones por accidente laboral

GRI 403-9

Los resultados de los principales indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo para los grupos de interés dentro del alcance de nuestro SST son<sup>16</sup>:



<sup>16</sup> Los datos suministrados se calcularon por cada 200.000 horas trabajadas

Lo anterior quiere decir que por cada 200.000 horas hombre trabajadas, nuestros proveedores y/o contratistas presentaron un accidente laboral.

De otra parte, en el caso de nuestros colaboradores, por cada 200.000 horas hombre trabajadas se presentaron 0.12 accidentes laborales graves y 4.39 accidentes laborales durante el año 2022, justificado en factores como la rotación del personal, adaptación a nuestra cultura de trabajo y cambios internos de proceso.



<sup>17</sup> Los cálculos se hicieron con la cifra del promedio de colaboradores durante el año



Los principales peligros a los cuales estuvieron expuestos fueron de tipo biológico, locativo, químico, biomecánico, público y mecánico. Todos se registraron en la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo de Compensar. Una vez reconocidos los peligros y evaluados los riesgos, el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo implementa estrategias o acciones de jerarquización de riesgos que contemplan: eliminación, sustitución, ingeniería, controles administrativos y elementos de protección personal, los cuales se adoptan para establecer controles entre los que sobresalen los exámenes médicos, los programas de inducción y entrenamiento, las vistas de inspección en campo, la entrega de los EPI, el cumplimiento de los procedimientos seguros y el mantenimiento de áreas y herramientas de trabajo.



Nuestra Gente

Dolencias y enfermedades laborales

## 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 con el que 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. Resultado de esto, nuestros contratistas no presentaron enfermedades laborales. No obstante, se registraron 406 patologías de origen laboral en nuestros colaboradores activos a diciembre del 2022:



Durante el 2022 no se registraron fallecimientos derivados de alguna enfermedad laboral.





# NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

GRI 3-3,  
ODS 2,3,4,10,17



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado del  
**PROGRESO SOCIAL,  
SOSTENIBLE Y  
COLECTIVO**





## Nuestra Gestión Social

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

Los últimos años han representado innumerables retos para el país, sin embargo, fieles a nuestro propósito superior de contribuir a la transformación social, seguimos trabajando sin pausa, de la mano de diferentes actores de la sociedad, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, y un claro reflejo de ello son las más de 79 millones de actividades desarrolladas a lo largo del año, entre caja y salud, con un crecimiento del 14.3% con respecto al año anterior.

Todas las acciones que desarrollamos en Compensar 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).

En línea con ello, ponemos al servicio de los trabajadores afiliados y sus familias, especialmente aquellos con menores ingresos y más necesidades, una amplia oferta de soluciones orientadas a desarrollar las capacidades que les permitan enfrentar sus desafíos y favorecer el logro de sus proyectos de vida, contribuyendo a su bienestar físico, emocional y espiritual. 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.

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, y sus principales acciones e impactos se describen a lo largo del presente capítulo.







Un año más del lado  
de **QUIENES  
NECESITAN MAYOR  
APOYO**



## Cifras generales



↑ ↑ ↑  
Total subsidios  
entregados:  
**7.732.905**

↑ Crecimiento: **3%**

Monto **total:** cerca de  
**\$992.834** millones

↑ Crecimiento: **12%**

Personas **beneficiadas:**  
**1.342.122**

↑ Crecimiento: **5%**



\* Para el 2022 se presentó un cambio en la forma de calcular las cuotas asignadas del componente de Subsidio de Desempleo, contemplando la cantidad de cuotas asignadas de cada uno de los componentes del subsidio.



## Resultados por tipo de subsidio



Subsidio **de vivienda**

Más de

**\$591.073** millones adjudicados

↑ Crecimiento: **13%**

**25.292** cuotas entregadas a igual número de personas

Subsidio **educativo**

Más de

**\$30.181** millones

↑ Crecimiento: **19%**

**381.451** cuotas entregadas a **374.545** beneficiarios



Subsidio **monetario**

Más de

**\$295.998** millones

↑ Crecimiento: **11%**

**7.046.589** cuotas entregadas a **917.565** beneficiarios

**Amparo** de vida

Más de

**\$1.326** millones

↓ Variación: **-48%**

**168** cuotas entregadas a **195** beneficiarios







## Seguro de Desempleo

Seguro de **desempleo**  
Más de  
**\$74.254** millones  
asignados

↓ Variación: **-6%**

**279.405** cuotas entregadas  
a **24.525** beneficiarios

Este año la cifra corresponde a la sumatoria de recursos FOSFEC: seguro de desempleo y subsidio de emergencia.

Las cuotas entregadas obedecen a la cantidad total de cuotas asignadas de todos los beneficios del programa.

En el 2022 se realizó el lanzamiento de un nuevo beneficio para subsidio de desempleo, conforme a la Ley 2225 del 30 de junio de 2022 que modificó la Ley 1636 de 2013, incluyendo asignación en salud y pensión con una periodicidad de 6 meses y una nueva transferencia económica equivalente a 1.5 SMMLV.

## Subsidio para cuidadores

De acuerdo a lo definido en el art 8° de la Ley 2225 de 2022, los trabajadores pueden acreditar subsidio por el cónyuge o compañero permanente cuidador de beneficiario discapacitado. A cierre de 2022, los resultados fueron los siguientes:



Monto pagado:  
**\$3.711.825**

Cuotas entregadas: **88**  
Beneficiarios: **25** cónyuges  
cuidadores





## ★ Feria Educativa

Superadas las restricciones impuestas por la pandemia, entre el 21 y el 23 de enero abrimos nuevamente las puertas de nuestra tradicional feria educativa en formato presencial, con la asistencia de cerca de 15 mil personas. Adicional a ello, extendimos su alcance a través de diferentes acciones virtuales.

La séptima versión del evento contó con la participación de 11 marcas aliadas, quienes reportaron ventas superiores a los \$834 millones. Además, beneficiamos a 1.370 familias de Bogotá, Sopó, Tocancipá, Chía, Cota, Funza, Madrid y Mosquera mediante la entrega de kits escolares a domicilio sin ningún costo adicional.







## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Fruto de la gestión que la organización viene desarrollando en materia de vivienda rural, logramos asignar el subsidio de vivienda a 64 familias con un monto total de ejecución de más de \$3.991 millones en los municipios de Líbano, Simijaca, Buenavista, La Mesa, Turmequé, Carmen de Carupa y Villapinzón.
- Mediante el programa Becas Compensar, orientado a incentivar la formación académica Técnica, Tecnológica y Profesional de la población afiliada matriculada en nuestra Fundación Universitaria, beneficiamos a 1.008 estudiantes en el primer semestre y 1.215 en el segundo semestre del año, con un auxilio del 75% en el valor de la matrícula, lo que representó una inversión de \$4.200 millones.
- Dimos continuidad al Programa Educación para Avanzar, creado con el objetivo de mitigar el impacto económico generado por la pandemia del COVID-19 y evitar la deserción académica, beneficiando en el primer semestre del 2022 a 1.540 estudiantes antiguos de la Fundación Universitaria Compensar y 1.614 en el segundo semestre, con auxilios por un monto de \$3.000 millones de pesos.
- Nuestra estrategia “Dale valor a tu Subsidio”, que ofrece la posibilidad de acceder a servicios de recreación, educación, deporte y alojamiento por una tarifa especial de \$42.300 (valor correspondiente a una cuota de Subsidio Monetario) y al Plan de Salud Vital por solo \$38.535, cerró el año con 334.000 usos y compras superiores a los \$2.400 millones.
- A lo largo del año llevamos a cabo dos versiones de la “Semana del Subsidio”, con la participación de 6.519 asistentes además de un alcance superior a las 76.225 personas mediante diversas acciones digitales, a través de las cuales nuestros afiliados tuvieron la posibilidad de conocer de primera mano los beneficios y requisitos de las diferentes modalidades de subsidio disponibles.
- Desarrollamos diferentes acciones encaminadas a evitar los vencimientos del subsidio educativo, ofreciéndoles a los usuarios la posibilidad de adquirir el kit escolar a través de domicilio sin costo, entregando mediante esta estrategia más de 2.426 kits, lo que contribuyó a evitar el vencimiento de \$166 millones en subsidio.
- Con el propósito de incentivar el uso del subsidio educativo, identificamos a los afiliados con saldo sin utilizar y los invitamos a redimirlo a través del kit escolar, logrando entregar con esta campaña un total de 1.186 kits, lo que representó \$82.522.000 en subsidio.
- A través de nuestra estrategia de tomas empresariales, visitamos 6 empresas en Bogotá y 12 en otros municipios de Cundinamarca, con el propósito de incentivar en sus más de 5.261 trabajadores la inscripción de beneficiarios para recibir el subsidio monetario y educativo, así como socializar las fechas de otorgamiento y vencimiento de los montos asignados.







Un año más del lado  
de quienes ponen  
**SUS SUEÑOS BAJO  
TECHO**



## Nuestra Gestión Social

## Vivienda

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

**1.361**  
viviendas **entregadas**  
en nuestros diferentes proyectos

↓ Variación: **-62%**

La variación responde a diferentes condiciones que afectaron la escrituración y la entrega, como el agotamiento de los recursos del subsidio concurrente y beneficio fresh, así como la capacidad de endeudamiento o cambios en la condición laboral de los beneficiarios.



**2.276**  
unidades  
de vivienda **construidas** en:

↓ Variación: **-48%**



**2.490**  
unidades **vendidas**  
en nuestros proyectos propios,  
en los segmentos **VIS, VIS**  
**Renovación Urbana y NO VIS**

↓ Variación: **-32%**

La variación está explicada en la disponibilidad de viviendas para la venta.



**1.731**  
**familias** favorecidas

con diversos beneficios en la compra de vivienda gracias a nuestras alianzas estratégicas con alrededor de 30 constructoras, además, **descuentos por más de**

**\$1.413 millones**

↓ Variación: **-13.2%**

La variación obedece a la contracción general en el mercado inmobiliario generado por la subida de tasas de interés y el aumento en los costos de construcción.





Nuestra Gestión Social

Vivienda

Asesoría Integral de Vivienda

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Asesoría Integral de Vivienda



**22.611**  
personas **asesoradas**  
de manera integral a través de  
diferentes programas

↓ Variación: **9.5%**



Cerca de

**199** familias

recibieron la aprobación de su  
**crédito hipotecario**, lo que  
representó la asignación de  
**\$17.169 millones**

↑ Crecimiento: **27%**

**1.469**

cuentas de  
inversión **abiertas**  
en cuota inicial anticipada, a  
través de nuestro programa  
**AhorraCasa**

↑ Crecimiento: **132%**

**25.292**

personas  
accedieron al **subsidio** de  
vivienda, por un monto total de  
**\$591.073**  
millones adjudicados

↑ Crecimiento: **13%**





## ★ Programa de Habitabilidad y Microconstrucción

Por medio de nuestro programa de habitabilidad, brindamos a trabajadores afiliados en categorías A y B y sus familias, asesoría, acompañamiento y recursos para hacer de sus hogares un mejor lugar para vivir, favoreciendo la salubridad y el confort de sus viviendas, y contribuyendo con ello a su bienestar físico y mental.

El programa se desarrolla a través de nuestras empresas afiliadas, con quienes identificamos los colaboradores que cumplen los requisitos para postularse, y no tiene costo ni para la entidad ni para el trabajador.

### Líneas de acción:

- **A la obra:** materiales y mano de obra calificada para acabados básicos de cocina, baños, pisos y paredes, así como acompañamiento técnico y social antes, durante y después del proceso, además de formación y capacitación.
- **Locativas:** entrega e instalación de hasta 3 puertas por vivienda en habitaciones o baño.
- **Iluminación:** entrega e instalación de cortinas.
- **Mobiliario:** entrega de mobiliario y taller virtual práctico sobre su armado (juego de sala, comedor, escritorio, mueble modular).
- **Procesos formativos:** talleres para los trabajadores y sus familias sobre diseño y organización en la vivienda.
- **Diseño y transformación:** talleres vivenciales e intervenciones presenciales orientadas al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad, mejorando el diseño interior de las viviendas.



Nuestra Gestión Social

Vivienda

Programa de Habitabilidad  
y MicroconstrucciónNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

Por otra parte, a través de los proyectos de Microconstrucción, con una inversión que en el 2022 superó los 3.300 millones, desarrollamos los programas Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento Habitacional.



**9.490**  
personas **beneficiadas**  
por medio de las diferentes  
líneas de acción del  
**programa de habitabilidad**

↑ Crecimiento: **4.5%**

Los trabajadores **beneficiados**  
hacen parte de

**487** empresas  
**afiliadas**

↑ Crecimiento: **49%**



**7.567**  
millones **destinados**  
a mejorar las condiciones de  
vivienda de nuestros afiliados

↑ Crecimiento: **69.5%**



**42**  
viviendas **entregadas**  
dentro del programa  
**Construcción en Sitio Propio**,  
40 de ellas rurales

↓ Variación: **-48%**

La variación obedece a cambios en  
la regulación de requisitos para  
acceder al subsidio de  
construcción en sitio propio.



**72**  
viviendas **mejoradas**  
por medio del programa de  
**Mejoramiento Habitacional**

↓ Variación: **-49.30%**



Antes



Después



Nuestra Gestión Social

Vivienda

Nuevos lanzamientos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Nuevos lanzamientos

Realizamos el lanzamiento de los primeros proyectos que harán parte de 3 de nuestros macro proyectos de los próximos años, lo que sumado al lanzamiento de nuevas unidades en proyectos activos, representa un total de 2.603 viviendas en distintas zonas de Bogotá y en municipios como Soacha, La Calera y Tocancipá.

Bosques de **La Calera:****192** unidades VISParque de las **Américas:****609** VIS Renovación Urbana  
y  
**207** VISCantoval en **Lagos de Torca:****749** unidades VIS



Nuestra Gestión Social

Vivienda

Feria de Vivienda y Subsidio

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Feria de Vivienda y Subsidio

Se realizó de manera presencial el 23 y 24 de julio y continuó en formato virtual hasta el 30 de julio.



**16.797**  
asistentes



**10.415**  
registros  
virtuales



**1.095**  
participantes  
en charlas  
de subsidios



**19**  
aliados externos  
entre constructoras,  
inmobiliarias y  
bancos aliados







## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Beneficiamos 124 familias con nuestro programa Comprarienda, el cual les brinda la posibilidad de adquirir su casa mientras se paga mensualmente el canon de arrendamiento de la misma, hasta completar la cuota inicial.
- Cerramos el año con 511 inmuebles inscritos en nuestro Banco de Inmuebles, plataforma a través de la cual buscamos contribuir a facilitar el uso del subsidio de arrendamiento.
- Realizamos el lanzamiento del seguro de arrendamiento en la plataforma de nuestro Banco de Inmuebles, lo anterior, producto de un trabajo conjunto con el proceso de Convenios y Alianzas, a través de la aseguradora Zurich.
- Acompañamos a nuestros usuarios en los trámites de la compra de sus inmuebles, con un total de 1.341 firmas de promesa de compraventa y 672 firmas de escrituración, 55 de ellas digitales.
- Beneficiamos a 21 familias mediante un auxilio en el pago de gastos notariales, con una inversión total de \$84.833 millones.
- Implementamos una Zona de Compradores dentro de nuestra página web, a través de la cual los usuarios pueden mantenerse informados sobre las novedades, pagos, trámites y avances de obra de sus viviendas, así como realizar diferentes solicitudes.
- Iniciamos la fase de ejecución de obra a través del convenio con la empresa Acabados VIS en los proyectos Los Ocobos y Alta Morada. Asimismo, iniciamos convenio con los proyectos Porto 13 y Montecielo, para un total de 24 inmuebles vinculados al programa de acabados.



Nuestra Gestión Social

Vivienda

Desarrollo Social  
ComunitarioNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Desarrollo Social Comunitario

GRI 413-1

Fortalecemos las competencias individuales, familiares y comunitarias, mediante programas que promueven el bienestar integral y la calidad de vida de los residentes de nuestros proyectos de vivienda, así como de los usuarios interesados en hacer realidad este sueño.



**61.387**  
personas  
**impactadas**

a través de nuestros programas de  
Desarrollo Social Comunitario

↑ Crecimiento: **31%**





Nuestra Gestión Social

Vivienda

Desarrollo Social  
ComunitarioNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Resultado de los procesos que adelantamos para promover que las comunidades se apropien de sus territorios y espacios comunes en las copropiedades, en el 2022 logramos consolidar 13 escuelas deportivas lideradas por la comunidad, 2 escuelas audiovisuales lideradas por jóvenes, 2 escuelas de arte y manualidades, más de 15 unidades residenciales con programas de actividad física permanente en sus copropiedades y 5 conjuntos residenciales participantes en proyectos de embellecimiento de sus zonas comunes.
- Con el fin de ampliar el impacto de nuestra gestión, articulamos redes colaborativas con 33 instituciones públicas y privadas, ofertando de la mano con ellas 40 programas y servicios para beneficiar a 6.200 personas, quienes participaron de procesos de formación, desarrollo social, salud, medio ambiente, deporte y cultura, entre otros.
- Mediante nuestra Escuela de Formación Comunitaria, beneficiamos a 26.312 personas en el desarrollo de capacidades individuales y comunitarias, con programas presenciales y virtuales, lo que significó una inversión superior a los 800 millones de pesos.
- 4.136 familias participaron en talleres de educación financiera, orientados a apoyar el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones crediticias de los hogares.



## Programa de Bienestar Rural

En el 2022 el frente de Proyectos Sociales de Compensar tuvo una serie de modificaciones. De una parte, las líneas de acción Red de Solidaridad y Gestión Social Empresarial se vincularon a la gerencia de Recreación y Deporte, a la vez que el componente de Bienestar Rural entró a hacer parte de nuestros procesos de Desarrollo Social Comunitario.

A través del programa de Bienestar Rural buscamos contribuir en los procesos de inclusión social de las familias rurales a través del fortalecimiento de habilidades que conlleven al desarrollo de entornos saludables y sostenibles, para lo cual gestionamos acciones en 3 líneas operativas: inclusión social territorial, inclusión económica e inclusión habitacional.



**5.035**  
personas

participaron en las diferentes **acciones desarrolladas** en el marco del programa, con un

↓ Crecimiento: **24.7%**

con respecto al año anterior.



En el desarrollo de los proyectos en territorio, vinculamos

**11** proveedores  
locales  
y se generaron **51** empleos



Nuestra Gestión Social

Vivienda

Desarrollo Social  
ComunitarioNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Avanzamos en procesos de fortalecimiento de liderazgo en mujeres y jóvenes rurales y entornos saludables a través de acciones en salud pública, promoción de la lectura en escuelas rurales, y gestión de convenios y alianzas con redes público – privadas.
- Mediante la estrategia de compras inclusivas, desarrollada de la mano del proceso de Compras y Abastecimiento, se registraron compras por cerca de \$246.718 millones, con un volumen de 40.348 kilos comercializados, siendo los principales productos café, panela y plátano, beneficiando de esta manera a alrededor de 53 familias productoras rurales.
- Llevamos a cabo diferentes estrategias para favorecer las condiciones habitacionales de trabajadores de 36 de nuestras empresas rurales afiliadas, además 7 ferias de vivienda en territorios rurales (Caparrapí, Ubaté, Tena, Gachetá, Gama, Subachoque y Granada), 10 adjudicaciones del programa A la Obra en ruralidad e intervenimos 35 viviendas rurales bajo la modalidad del subsidio de Construcción en Sitio Propio.
- Desde la Escuela de Formación Comunitaria y en articulación con la Fundación Universitaria Compensar, desarrollamos un diplomado en economía solidaria con la participación de 45 productores rurales.
- Suscribimos un convenio de asociación que beneficia a 100 personas rurales del municipio de Caparrapí - Cundinamarca mediante la operación del Programa Centro Vida, orientado a la atención de personas mayores.







# RECREACIÓN, EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA

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



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado del  
**EQUILIBRIO**  
físico, mental y  
emocional





## Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y CulturaNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

Total USOS

8.626.294

↑ Crecimiento: 50%

Total asistentes:

5.545.829

↑ Crecimiento: 167%

Total actividades  
empresariales:

690.264

Empresas:

1.068



Deporte

Usos 6.207.183

↑ Crecimiento: 44%

Personas: 3.240.756

↑ Crecimiento: 279%

Recreación  
y cultura

Usos 1.953.118

↑ Crecimiento: 80%

Asistentes: 1.879.681

↑ Crecimiento: 106%



Educación

Usos 465.993

↑ Crecimiento: 41%

Personas: 425.392

↑ Crecimiento: 409%

Acondicionamiento  
físico

- ▶ Usos: 1.802.012
- ▶ Personas: 1.693.181

Deportes terrestres

- ▶ Usos: 2.090.469
- ▶ Personas: 537.930

Deportes acuáticos

- ▶ Usos: 1.863.290
- ▶ Personas: 881.465

Motricidad

- ▶ Usos: 451.412
- ▶ Personas: 128.180

Actividades recreativas

- ▶ Usos: 1.708.189
- ▶ Personas: 1.662.449

Biblioteca y Ludoteca

- ▶ Usos: 202.021
- ▶ Personas: 200.596

Cultura

- ▶ Usos: 4.816
- ▶ Personas: 4.352

Persona mayor

- ▶ Usos: 38.092
- ▶ Personas: 12.284



Desarrollo Integral

- ▶ Usos: 189.685
- ▶ Personas: 189.562

Escuela de Capacitación

- ▶ Usos: 226.315
- ▶ Personas: 185.837

Ley 633

Usos: 49.631  
Personas: 49.631

Ley 115

Usos: 362  
Personas: 362

Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y CulturaNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Ecosistema de Bienestar Integral

A través de los programas que hacen parte de nuestro Ecosistema de Bienestar Integral y, fruto de un trabajo articulado entre las unidades de salud y bienestar, impactamos durante el año a 40.789 usuarios, superando la meta establecida en un 127%, mediante la habilitación de entornos que favorezcan las capacidades que tienen las personas para adaptarse y asumir sus desafíos físicos, mentales o sociales, contribuyendo al mejoramiento integral de su calidad de vida.

Del total de personas impactadas a lo largo del año, el 87% mantienen positiva su autopercepción de salud y bienestar, el 8% se encuentra en un escenario intermedio, el 3% cambió su percepción a positivo y el 2% se mantiene en negativo.





## Cada vez más cerca de nuestra gente

Seguimos fortaleciendo nuestra variada oferta a través de los centros de bienestar integral, para llegar así a distintas comunidades ubicadas en diferentes sectores, dentro y a las afueras de Bogotá, facilitando su acceso a un portafolio de servicios diseñado según sus gustos, necesidades y afinidades.

### Centros de Bienestar Integral

Total usos: **327.847**

↓ Variación: -23%

Total asistentes: **224.270**

55% afiliados en categorías A y B

↓ Variación: -23%



CBI

Usos

Asistentes

Autopista Sur	80.129	52.596
Fundación Niño Jesús	12.400	6.330
Chía	37.609	37.602
Soacha	55.583	10.376
Zona Franca	43.557	42.162
San Roque	64.624	64.624
Cedritos	19.832	7.375
Américas	9.441	2.270
Veraguas	4.672	935





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

## ★ Nuevo Centro de Bienestar Integral al sur de la ciudad

Desde su apertura en el mes de mayo, esta moderna sede de 12.450 mt2 ubicada dentro del reconocido Centro Comercial Centro Mayor, en Bogotá, se convirtió en todo un ícono al sur de la capital, donde se integran la recreación, el deporte y la formación con la salud, en la búsqueda de articular diferentes servicios que generen bienestar físico, mental y emocional.



Usos **en actividades**  
de recreación, educación o deporte:



**757.056**  
de mayo a diciembre



**Asistentes:**  
**534.964**

**76%** afiliados en categorías A y B



NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**





DEPORTE

ODS: 3, 5 y 10



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado de la  
**ACTIVIDAD FÍSICA**  
como herramienta  
de desarrollo  
social





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Deporte

**Deporte**Usos: **6.207.183**↑ Crecimiento: **44%**Personas: **3.240.756**↑ Crecimiento: **279%****Sedes  
Compensar**

- ▶ Usos: **5.750.598**
- ▶ Personas: **3.095.700**

**Fuera  
de sede**

- ▶ Usos: **327.569**
- ▶ Personas: **76.791**

**Modalidad  
virtual**

- ▶ Usos: **129.016**
- ▶ Personas: **68.265**

NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**



Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Deporte



Modalidad

Usos

Personas

% de  
variación  
personas

Acondicionamiento  
físico

1.802.012

1.693.181

727%

Deportes acuáticos

1.863.290

881.465

188%

Deportes terrestres

2.090.469

537.930

91%

Motricidad

451.412

128.180

106%



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL





Nuestra Gestión Social

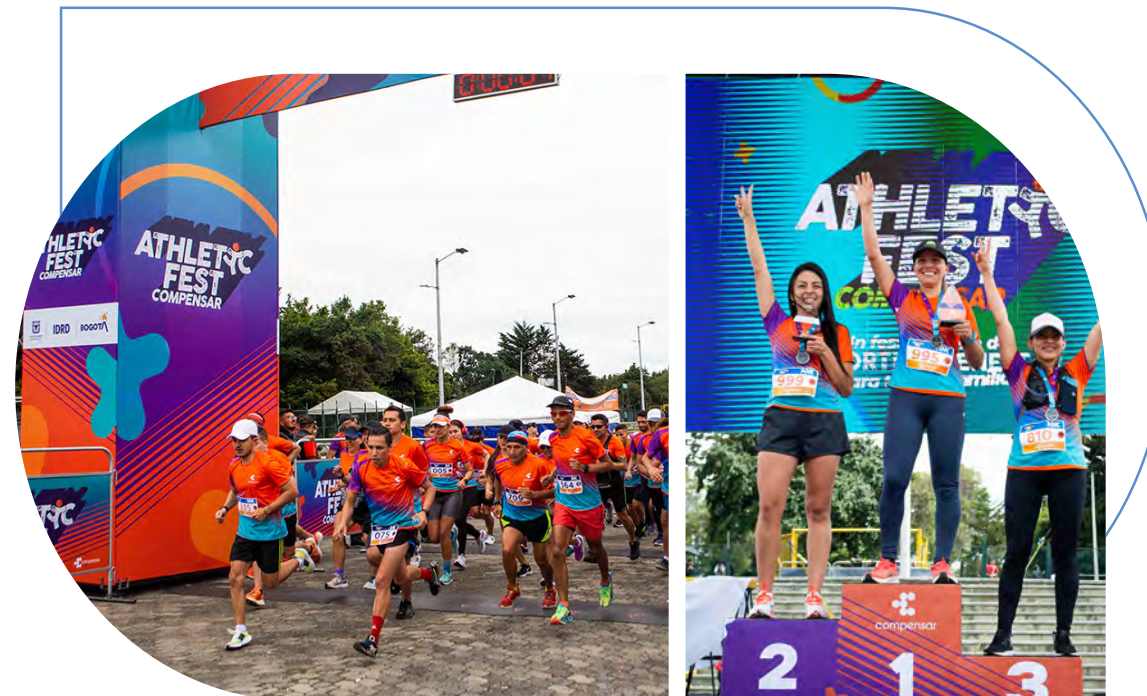
Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Deporte

## Una carrera por el bienestar integral

Fieles a nuestro interés por la promoción de la actividad física, en el 2022 llevamos a cabo la primera versión de nuestra feria Athletic Fest Compensar que involucró a todos los miembros de la familia en torno al deporte como habilitador del bienestar integral.

La feria incluyó diferentes actividades, entre ellas clases de rumba, ejercicios especializados en las modalidades de cardio kick boxing, karate, yoga y retos deportivos, además, en el marco de este evento, cientos de deportistas y amantes del running se dieron cita en el Parque Metropolitano Simón Bolívar, para participar en la Carrera Athletic Fest, una competencia de 5K y 10K, en las categorías, abierta, máster y plus.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Deporte

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## El deporte blanco se vistió de naranja

En el propósito de acercar los eventos deportivos de alto nivel a nuestra población afiliada, nos vinculamos a la organización del partido de exhibición entre el español Rafael Nadal y el noruego Jasper Ruub, que tuvo lugar en Bogotá a finales del 2022.

Como antesala, los asistentes también vieron en acción a cuatro de los mejores tenistas colombianos, en un partido de dobles mixtos. Asimismo, como una forma de contribuir al sano esparcimiento, recreación y diversión de los niños y jóvenes de la escuela de tenis de Compensar, nos vinculamos a la organización de un torneo previo, en el que los inscritos a diferentes escuelas tuvieron la oportunidad de competir para estar entre el selecto grupo de los 16 caddies que asistirían a los tenistas europeos.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Deporte

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Nuestros deportistas en lo más alto del podio

Los jóvenes atletas de nuestras escuelas deportivas cerraron el 2022 con importantes logros. En natación: tres de nuestros nadadores, representaron al país en la XL Copa Pacífico 2022, de Santa Cruz, ciudad de Bolivia, que reunió a más de 450 deportistas, de Chile, Ecuador, Perú, Bolivia, Trinidad y Tobago, Honduras, Puerto Rico y Panamá, aportando más de 15 preseas, de las 38 que obtuvo el equipo colombiano, ubicado en el primer lugar de la medallería. Además, Jimena Leguizamón, con tan solo 16 años, se ubicó en la octava posición del Campeonato Mundial de natación de Budapest (Hungría), lo que significó un hecho sin precedentes en la historia de la natación en Colombia.

Por otra parte, en baloncesto, Juan Pablo Hernández, llegó a la selección de Bogotá, un logro más que representativo para este bogotano, de 15 años que llevó por primera vez al club de Compensar a representar a la capital del país en el deporte de la pelota naranja.





Un año más  
del lado de la  
**DIVERSIÓN**  
y el sano  
aprovechamiento  
del tiempo libre

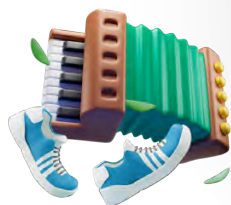




Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Recreación y Cultura

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIALRecreación  
y culturaUsos: **1.953.118**↑ Crecimiento: **80%**Personas: **1.879.681**↑ Crecimiento: **106%****Sedes**  
Compensar

- ▶ Usos: **1.859.327**
- ▶ Personas: **1.828.965**

**Fuera**  
de sede

- ▶ Usos: **70.577**
- ▶ Personas: **41.236**

Modalidad  
**virtual**

- ▶ Usos: **23.214**
- ▶ Personas: **9.480**

**Usos****Asistentes**Actividades  
recreativas

1.708.189

1.662.449

Biblioteca y Ludoteca

202.021

200.596

Cultura

4.816

4.352

Persona mayor

38.092

12.284



Nuestra Gestión Social

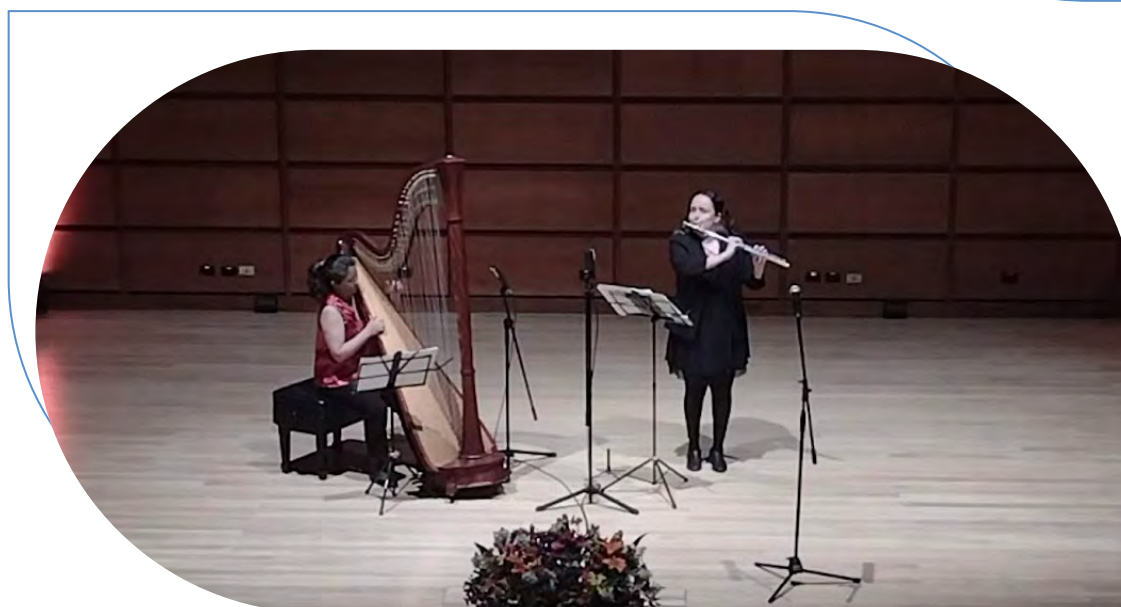
Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Recreación y Cultura

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Cultura: Inspiración para la vida

- Durante el 2022 fortalecimos nuestra agenda cultural mediante la incorporación de tendencias en las líneas clásicas y de entretenimiento, haciendo énfasis en el rol de la mujer en nuestra sociedad, para ello organizamos entre otras, el ciclo de conciertos de cámara “Ellas en Escena”, sumado al ciclo de conversatorios “Letras en voz Alta” de la mano de El Espectador y el grupo Editorial Penguin Random House, que incluyó la presentación de grandes exponentes literarios y de diversas áreas del conocimiento.
- En la línea clásica de conciertos, los amantes de la música se deleitaron al ritmo de la soprano Manuela Tamayo, la pianista Beatriz Batista, la percussionista Ángela María Lara, la violinista Anyango-Davenport, la pianista Elena Cholakova, la flautista Elizabeth Osorio y la arpista Bibiana Ordoñez. Además, con las presentaciones de Fabián Forero Trío con la mezzosoprano Fabiola Martínez; y el concierto de Yair Dalal, músico israelí, que se presentó en el marco del Festival Internacional de Música Sacra, y no podía faltar el concierto de la Orquesta Batuta de Bogotá.
- En alianza cultural con la Embajada de la República de Polonia, contamos con tres destacados exponentes: la flautista polaca Jadwiga Kotnowska, el pianista polaco Andrzej Judgiewicz y el cuarteto de cuerdas FOSBO, con la participación de la soprano, Beatriz Mora.
- Complementamos la agenda cultural con alternativas para toda la familia, destacándose entre otros el concierto en homenaje a Roberto Carlos, a Juan Gabriel y a la Fania All Star, también un concierto de tango, la participación de Radio Swing, el stand up comedy con Iván Marín, otro con Liss Pereira y nuestra vinculación al XXXIV Festival Artístico Internacional, Invasión de Cultura Popular “Carnaval de la Alegría”, declarado patrimonio cultural vivo de la nación.





## ★ Bibliotecas y ludotecas: un universo por descubrir

- Diseñamos el portafolio empresarial de la biblioteca, con el fin de apoyar y fortalecer los planes de bienestar dirigidos a nuestras empresas afiliadas, que a través de diferentes actividades involucraron a los trabajadores y sus familias.
- Con el propósito de contribuir a mejorar los índices nacionales de lecturabilidad y apalancar el Plan Nacional de Lectura, Escritura y Oralidad, reactivamos 10 programas presenciales, con diversas temáticas, dirigidos a todos los segmentos poblacionales.
- De la mano con el equipo de Proyectos Sociales, robustecimos el programa de ruralidad, a fin de fortalecer procesos de liderazgo, desarrollo de competencias y habilidades de lectura, escritura y oralidad, mediante la cocreación de espacios literarios y la exploración de diferentes artes, con la participación de niños y adultos de los municipios de Yacopí, Guaduas, Nilo, Caparrapí y La Peña.
- Buscando diversificar espacios para la promoción de la lectura entre diferentes segmentos y edades, participamos por primera vez, como biblioteca, en la Feria del Libro de Bogotá, en alianza con la editorial El Malpensante.
- Nos unimos al equipo de motricidad Compensar, para brindarles a los usuarios espacios de literatura y técnicas meditativas mediante el programa “Palabras para Meditar”, con las que les dimos herramientas para la gestión de las emociones y la salud mental.
- Por sexto año consecutivo nos vinculamos a la agenda de la Semana por la Paz que busca visibilizar el esfuerzo cotidiano de miles de personas y organizaciones comprometidas con la construcción y consolidación de este anhelo para el país.
- Participamos en el primer Foro “Bibliotecas para el desarrollo integral y la democratización del conocimiento”, organizado por la SuperSubsidio, y nos vinculamos al Comité Asesor para la ampliación de los servicios bibliotecarios, espacio liderado por la misma entidad.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Recreación y Cultura

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Envejecimiento saludable: una apuesta permanente

- En febrero abrimos las puertas de un centro especializado para el adulto mayor en zona rural de Fusagasugá, con un modelo de atención integral, que orienta cada una de las actividades a fortalecer los aspectos físico, mental, cognitivo, social y ocupacional de los participantes, consolidándonos como la única caja de compensación familiar con una apuesta de este estilo en el país. A lo largo del año, se vincularon 20 personas mayores en la modalidad de Centro de Permanencia, 2.482 en pasadía recreativo y 191 personas en alojamientos de corta estancia.
- Dentro del ecosistema de Bienestar Integral, en el ambiente de Persona Mayor, llegamos a 584 usuarios, especialmente a través del Plan Salud y Bienestar, iniciativa que integra la atención de profesionales de la salud y también la participación de profesionales en áreas como acondicionamiento físico, estimulación cognitiva y cuidado emocional, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, gracias a un enfoque holístico que contempla los ámbitos físico, mental y social.
- Reactivamos la prestación de los servicios de los portafolios virtual y presencial a través de cursos con un enfoque biopsicosocial, basado en actividades físicas, lúdicas y recreativas, con la participación de más de 1.000 usuarios en ambiente virtual y cerca de 5.800 en presencial.





Nuestra Gestión Social

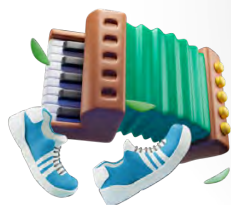
Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Recreación y Cultura

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- De la mano del equipo de Desarrollo Social Comunitario, avanzamos en la construcción conceptual, teórica y experiencial del modelo de atención para los cuidadores del proyecto de vivienda Hogares Soacha, que contó con la participación de 22 personas encargadas del cuidado de personas mayores.
- A través del plan 60+ Vital, orientado a fortalecer el envejecimiento activo, saludable y feliz, beneficiamos a 555 personas mayores con actividades de participación virtual y a 4.998 más en modalidad presencial. Adicionalmente, en el marco del mismo programa y como reconocimiento a su continuidad en el proceso, entregamos 245 apoyos nutricionales a las personas mayores que participaron en las actividades online.
- Las celebraciones de fechas especiales continuaron siendo un motivo para el reencuentro, el esparcimiento y la socialización. Entre ellas se destacan las salidas recreativas para celebrar eventos relevantes como el día de los abuelos en el Parque Jaime Duque y Lagosol.





## ★ Recreación: en la búsqueda de nuevas experiencias

- Reactivamos el portafolio presencial de Vacaciones Recreativas empresariales que tuvo una gran acogida y nos permitió llegar a las empresas afiliadas con un promedio de 200 programas durante el 2022.
- Dimos continuidad al programa Compensar para Todos, dirigido a trabajadores afiliados en categorías A y B, llegando a alrededor de 8.900 personas quienes disfrutaron de diferentes actividades recreativas en nuestras sedes Av. 68, Cajicá y Calle 220.
- Organizamos el primer festival en muro de escalar, el cual se llevó a cabo en nuestro Centro de Bienestar Integral Centro Mayor, con la participación de niños y jóvenes entre los 4 y 17 años.
- Creamos el programa Ecoturismo Compensar, a través del cual realizamos actividades como pesca, caminatas, cabalgatas y salidas de aventura en regiones como Villavicencio, La Mesa y Guasca.
- En convenio con la Secretaría de Educación Distrital diseñamos y operamos los programas Encuentro de Soñadores y Encuentro en Familia, con el fin de generar actividades vivenciales, lúdicas, deportivas y artísticas, para facilitar el intercambio de experiencias, fortalecer la creatividad e impulsar el logro de los sueños. Adicionalmente se destaca Expediciones Pedagógicas que a partir de salidas a municipios cercanos a Bogotá, parques interactivos dentro de la ciudad y diversas actividades culturales nos permitió, sumadas las 3 iniciativas, llegar a un promedio de 10.000 personas.







Un año más  
del lado del  
**CRECIMIENTO  
PERSONAL Y  
PROFESIONAL**





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

**Educación**

Usos:

**465.993**↓ Variación: **41%**Personas: **425.392**↓ Variación: **-40%****Sedes**

Compensar

- ▶ Usos: **112.266**
- ▶ Personas: **98.547**

**Fuera**

de sede

- ▶ Usos: **176.593**
- ▶ Personas: **173.006**

Modalidad  
**virtual**

- ▶ Usos: **177.134**
- ▶ Personas: **153.839**

**Desarrollo**  
integral

- ▶ Usos: **189.685**
- ▶ Personas: **189.562**

**Escuela** de  
Capacitación

- ▶ Usos: **226.315**
- ▶ Personas: **185.837**

**Ley 633**

- ▶ Usos: **49.631**
- ▶ Personas: **49.631**

**Ley 115**

- ▶ Usos: **362**
- ▶ Personas: **362**

NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**

Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

## Programas de Atención Integral a la Niñez - Foníñez



**25.475**  
niños y niñas  
beneficiados

↑ Crecimiento: 11%



**5.321**  
**Jardines** Sociales Bogotá



**1.151** Jardines  
**Municipales**  
(Mosquera, Chocontá y Girardot)



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

**466**

Centro de Desarrollo Infantil –  
**CDI Soacha**

**206**

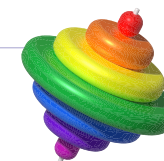
Centro de Desarrollo  
Infantil – **CDI Cazucá**

**1.388**

Acompañamiento  
**Familiar Soacha**

**16.661**

Educación Inicial  
**(SED)**



NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**



Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Algunos resultados de los programas:

- En 2022 avanzamos en el retorno total a la presencialidad para la atención de los niños, niñas y sus familias, para lo cual implementamos la ruta pedagógica “Reencuentro de dos Mundos”, que favoreció los procesos de acogida y fortaleció la confianza, haciendo más sensible y humana la transición del regreso a la presencialidad.
- Con el propósito de contribuir a la sana nutrición de los niños y niñas, implementamos entre otras las siguientes acciones: cumplimiento del aporte nutricional del 70% diario, seguimiento antropométrico, con 4 mediciones al año, y acompañamientos específicos del equipo de nutrición a los padres, madres y cuidadores, evidenciando al cierre del 2022 que el 96% de los niños y niñas de los jardines se encontraban en el peso adecuado para la edad.
- Fortalecimos el trabajo con las familias, fomentando entornos genuinos de interacción, aprendizaje y participación, desde una perspectiva de derechos, equidad, inclusión y género, lo que permitió identificar nuevas experiencias pedagógicas.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

## Jornada Escolar Complementaria



# 24.156

Total personas  
**beneficiadas:**

↑ Crecimiento: **18%**

SED Bogotá:  
▶ **19.592**

Soacha:  
▶ **2.423**

Fusagasugá:  
▶ **1.085**

Caparrapí:  
▶ **450**

Nilo:  
▶ **219**

La Palma:  
▶ **192**

La Peña:  
▶ **195**



NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**

Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Algunos resultados de los programas:

- Aportamos al fortalecimiento del potencial creativo y afectivo de niñas, niños, adolescentes y jóvenes mediante la implementación de la estrategia de Centros de Interés, además, contribuimos al desarrollo de experiencias pedagógicas orientadas a la dinamización de competencias básicas – del siglo XXI, aprendizajes esenciales y vitales.
- Fomentamos los encuentros en familia e intergeneracionales con el ánimo de propiciar vivencias que favorezcan los vínculos desde la confianza y el cuidado.
- Contribuimos al afianzamiento de la autonomía personal y colectiva de niñas, niños, adolescentes y jóvenes a través de la estrategia “La modalidad se toma tu casa”, como herramienta de aprendizaje activo y cooperativo.
- Acompañamos los procesos de convivencia de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, desde la construcción de prácticas rituales vinculantes a partir del desarrollo de metodologías colaborativas, en ambientes de aprendizaje mediados por la seguridad y la confianza.
- Conscientes del valor de los aprendizajes y las experiencias pedagógicas, fomentamos la creación de momentos de celebración como estrategia de reconocimiento de logros, aciertos y acciones por mejorar, integrando a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y docentes.
- Apoyamos la implementación de acciones piloto flexibles y contextualizadas, como parte del proceso de acompañamiento de la Jornada Escolar Complementaria en el tránsito hacia la jornada única, en las instituciones educativas correspondientes.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

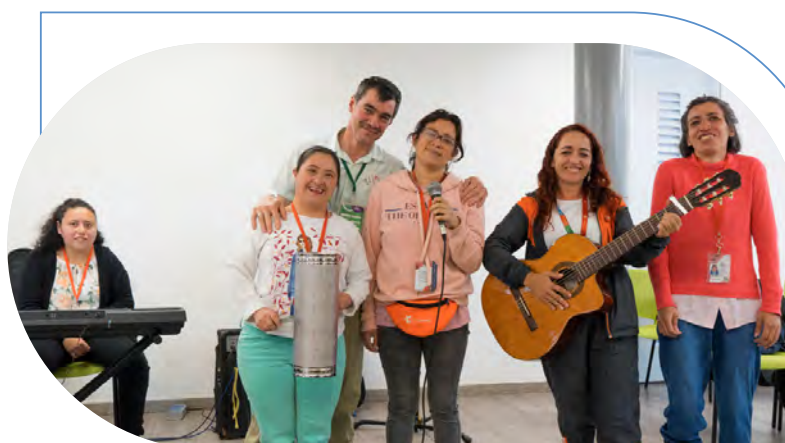
Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Enlazando capacidades, oportunidades y talentos

Como parte de nuestro compromiso permanente con la población con capacidades especiales, en este caso afiliados con discapacidades cognitivas, abrimos nuevamente las puertas de nuestro programa Enlaces, para que vivieran de manera presencial, experiencias orientadas al fortalecimiento de sus habilidades a nivel académico, social y ocupacional, destacándose los siguientes logros:

- Generamos nuevos espacios para favorecer la participación y vinculación de las familias en el proceso formativo de los participantes del programa; por medio de encuentros, grupos foco, talleres, acompañamiento individual, entre otros.
- Convocamos a las familias al encuentro presencial “Creando Enlaces”, centrado en la protección de los cuidadores de personas con discapacidad, además, generamos reflexiones en torno a este proceso mediante un Teatro Foro liderado por el actor Daniel Rocha, con amplia experiencia y conocimiento en la problemática abordada.
- Fortalecimos el equipo de trabajo incorporando profesionales con manejo y conocimiento de la Lengua de Señas, avanzando así en un acompañamiento más integral para las personas vinculadas al programa.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Conscientes de la importancia de la intervención temprana en las niñas y niños con discapacidad, dimos reapertura al grupo de primera infancia de 3 a 6 años, buscando impactar favorablemente su desarrollo integral.
- En articulación con las escuelas de deportes, capacitación y biblioteca, contribuimos a la promoción de nuevas experiencias, diversificando la propuesta pedagógica con actividades de ciencia y tecnología, creación artística y literaria, entre otras.
- Apoyamos el talento de los integrantes del programa mediante su participación en actividades desarrolladas en alianza con la Fundación Fides, logrando 22 reconocimientos en competencias deportivas y artísticas.
- Realizamos dos versiones de la Feria de Emprendimiento Enlaces en convenio con Tecnisistemas, que como semillero de aprendizaje les permitió a los participantes y sus familias contar con acompañamiento durante todo el año.
- Dimos continuidad a los procesos de formación para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el marco de la articulación SENA-COMPENSAR, que genera experiencias de trabajo en distintas áreas y procesos de la organización.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Desarrollo Empresarial Integral: más progreso, más futuro

Conscientes de la importancia de la formación como habilitador de capacidades que redundan en la productividad y la competitividad organizacional, a través de nuestro programa de Desarrollo Empresarial Integral DEI:

- Llegamos a más de 150.000 personas en 602 empresas de diferentes tamaños y sectores con diferentes procesos consultivos, aportando así a la formación integral del tejido empresarial de nuestro país.
- De la mano de nuestra Agencia de Empleo y Fomento Empresarial desarrollamos una serie de talleres con diferentes focos temáticos para Amcham Colombia y la Secretaría de Desarrollo Económico, con una asistencia de 6.800 personas.



Nuestra Gestión Social

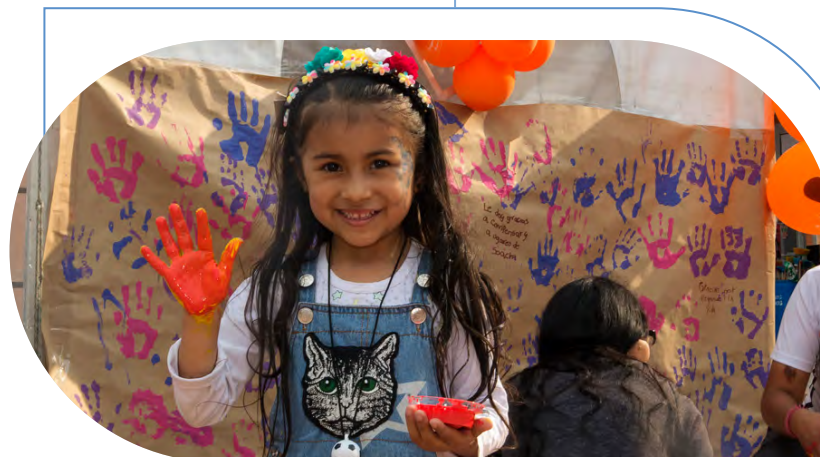
Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Escuela de capacitación: mejor preparados para el mañana

- Fortalecimos el eje presencial en las diferentes sedes siendo las más destacadas: Fundación Niño Jesús, Centro de Entretenimiento Familiar – Av. 68, Centro Mayor, Calle 94 y Suba Integral.
- En respuesta a las necesidades de capacitación y formación de los usuarios, llegamos a ellos con temáticas de gran interés, destacándose: Cocina, Sistemas, Música y Manualidades, entre otras 10 líneas de formación.
- Llegamos a diferentes compañías de los sectores público y privado a través de las líneas de formación de Cocina, Sistemas, Manualidades, Belleza y Bienestar y Armonía, con las que completamos más de 870 servicios dentro del eje empresarial.
- En convenio con la Secretaría de Educación Distrital y desde el eje de Jornada Escolar Complementaria atendimos a 43 instituciones a partir de la estrategia Centros de Interés, entre los que es notoria la línea de Ciencia y Tecnología, con 33 instituciones. Sumado a ello ampliamos el impacto en la población de Soacha, logrando un mayor beneficio formativo para la comunidad educativa vinculada.





Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Desarrollamos iniciativas escolares rurales con miras a la profundización de aprendizajes y prácticas sobre liderazgo, sostenibilidad y participación comunitaria, vinculando las ideas de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en la búsqueda de la transformación de sus territorios.
- Llegamos a 330 empresas, a través del programa de Fortalecimiento Integral Respira, con el que abordamos el equilibrio en los ámbitos emocional, físico y espiritual, beneficiando a 12.600 participantes.
- Fortalecimos nuestra red de apoyo a pacientes y familias de los programas Cerca de Ti, Sobrevivientes, PAP y Renales, llegando en el 2022 a 1.384 personas que por su estado de vulnerabilidad y condiciones particulares de salud requieren de un acompañamiento especial.
- Aportamos al fortalecimiento de la integración y cohesión social y familiar mediante el programa Pasaporte a los Sueños, logrando impactar a 7.100 personas, con 340 procesos formativos.



Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Bienestar Integral para quienes más lo necesitan

Como parte de un proceso de fortalecimiento orientado a responder cada vez de mejor manera a las necesidades de las poblaciones a las que servimos, en el 2022 el frente de Proyectos Sociales de Compensar tuvo una serie de transformaciones. De una parte, las líneas de acción **Red de Solidaridad y Gestión Social Empresarial** empezaron a formar parte de la gerencia de Recreación y Deporte, a la vez que **Bienestar Rural** entró a consolidar los procesos de Desarrollo Social Comunitario, liderados desde la gerencia de Vivienda.

Estos cambios permitieron afianzar los objetivos trazados con miras al bienestar de las comunidades, de modo tal que sin importar desde dónde se conciban, continúen fomentando vínculos solidarios y acciones de valor compartido que amplíen el impacto social en la población más vulnerable.



Cerca de **8.000** personas  
**beneficiadas** durante 2022 **Crecimiento: 56%**

**170**

Niños, niñas y  
adolescentes  
en Bogotá

**188**

Personas mayores  
de áreas urbanas

**6.722**

Red de  
Solidaridad

**876**

Colaboradores de **Compensar y  
Consortio Salud** beneficiados con  
auxilios económicos, talleres  
psicosociales o asesorías personalizadas



**Gestionamos**  
más de

**\$956.000**

en recursos diferentes a los  
**aportes del 4%** para financiar  
diversos proyectos.



**Consolidamos**  
alianzas con

**23 entidades**

**públicas y privadas** para el  
desarrollo de los diferentes  
programas y proyectos



Hicimos  
**presencia en**

**7 municipios**

**de Cundinamarca:** Bogotá,  
Soacha, Caparrapí, La Vega,  
Villeta, Yacopí, La Calera



Red de  
**Solidaridad**

**612**

**Nuevos** colaboradores  
aportantes

**3.147**

**Total** colaboradores  
aportantes



**876** **Voluntarios**  
de Corazón

- ▶ **64** Jornadas de voluntariado
- ▶ **3.315** Personas beneficiadas
- ▶ **876** Voluntarios involucrados

- ▶ Compensar: **2.883**
- ▶ Consortio Salud: **254**
- ▶ Fundación Universitaria Compensar: **10**





## 1. Red de Solidaridad

Propendemos por el desarrollo de iniciativas, estrategias y acciones que superen los límites del asistencialismo y la labor benéfica, fomentando entre los distintos actores escenarios de reflexión sobre las diferentes problemáticas sociales, a fin de que las poblaciones beneficiadas formen parte de procesos y soluciones sostenibles que trasciendan y aporten a la construcción de tejido social.

- Realizamos nuestro tradicional Torneo de Golf, evento solidario organizado con el fin de recaudar fondos en favor de los niños y niñas del Centro de Desarrollo Infantil Apensar de Altos de Cazucá.
- Los más de 1.200 participantes en la Carrera Athletic Fest, aportaron con sus inscripciones al bienestar de las personas mayores del programa Fundadores de Vida.
- En el marco de la campaña de cierre de año, realizamos el Bingo Solidario, en el que participaron colaboradores y sus familias, así como público externo, mediante la compra de cartones en la Tienda Compensar. Las empresas también se unieron con la adquisición de cartones y donaciones en especie o en dinero.
- Entre las acciones desarrolladas para la consecución de recursos, también se destacó la Clase de Rumba Solidaria, con más de 125 asistentes, cuyos fondos fueron destinados a los niños y niñas del programa Cerca de Ti. El Evento Solidario de Mascotas, con más de 70 participantes en actividades de bienestar, lo que permitió apoyar el programa Fundadores de Vida; y 108 Saludos al Sol, que con el fin de aportar al programa Cerca de Ti, vinculó a los inscritos en actividades para conectar el cuerpo, la mente y el corazón solidario.





## Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Con el propósito de aportar al bienestar integral de niños, niñas y jóvenes con enfermedades huérfanas, unimos esfuerzos con el programa Corazones Valientes (alianza entre Compensar Salud y el Instituto Roosevelt) y el frente de turismo para llevar a un grupo de 16 niños y sus familias hasta Santa Marta a vivir una experiencia con delfines; un sueño que fue posible, además, gracias a la gestión de aportes solidarios de colaboradores, proveedores y aliados.
- En el 2022 superamos en un 2.5% la meta de recaudo establecida para nuestra tradicional campaña de Navidad, logrando recolectar \$51.267.600, como resultado de las donaciones de colaboradores de Compensar, Consorcio Salud y la Fundación Universitaria Compensar. Los recursos beneficiaron a 930 personas entre niños y adultos mayores, además a pacientes de los programas Cerca de Ti y Corazones Valientes, que por sus condiciones de fragilidad en salud requieren acompañamiento especial.
- Continuamos dándole fuerza a las jornadas de voluntariados presenciales con diferentes acciones temáticas, dirigidas a poblaciones como: beneficiarios del programa Corazones Valientes, Fundadores de Vida, pacientes de la Clínica Los Cobos Medical Center, CDI Apensar, entre otras.
- Recaudamos más de \$275 millones por descuento de nómina, materializados en aportes mensuales, trimestrales y semestrales realizados por colaboradores de Compensar, Consorcio Salud y nuestra Fundación Universitaria. Además, \$178 millones a través del almacén solidario y actividades como reciclaje, venta de artículos, economía circular y recolección de aceite quemado.



## Nuestra Gestión Social

Recreación, Educación,  
Deporte y Cultura

Educación

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## 2. Gestión Social Empresarial

Con el objetivo de impulsar acciones de inversión social con nuestras empresas afiliadas y fomentar la creación de valor compartido con sus grupos de interés y comunidades en condición de vulnerabilidad, acompañamos a diferentes organizaciones, tanto del sector público como privado, en temas de Sostenibilidad o Responsabilidad Social Empresarial.

- Hicimos acompañamiento a 77 empresas afiliadas a la Caja y desarrollamos 56 propuestas a la medida para la implementación de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. Además, vinculamos a 23 nuevas empresas en la modalidad de alianza estratégica para el desarrollo de diferentes acciones.
- Gestionamos la siembra de 266 árboles, de la mano de diferentes empresas afiliadas. Además, otras 2 implementaron nuestra campaña de Reciclatón, recolectando un total de 1.150 kg de materiales reciclados, entre plástico rígido y flexible, tapa, cartón y archivo.
- Implementamos una cohorte del diplomado en Responsabilidad Social Empresarial, con la participación de 8 estudiantes.
- De la mano de Tigo Colombia, Homecenter, Corona, Haceb, Alquería, Enel Colombia, Terpel y Protección realizamos un voluntariado interempresarial para beneficiar a cerca de 3.000 estudiantes de los colegios Santa Ana y Gabriel García Márquez de Soacha - Cundinamarca, que incluyó mejoras locativas y talleres de distintas temáticas, sumando para tal fin los esfuerzos de más de 110 voluntarios de las diferentes compañías, ratificando así que unidos es posible construir un mejor país.

- Pusimos en marcha la estrategia de Economía Circular en alianza con la Asociación Esperanza y Vida, como apuesta a un modelo de producción sostenible y regenerativo, recuperando y transformando diferentes materiales que se producen en distintos procesos para convertirlos en nuevos productos que puedan ser utilizados por diferentes públicos, fomentando así la cultura de la reutilización.







Un año más  
del lado de los  
grandes y pequeños  
pasos que  
conducen hacia  
**NUEVAS  
AVENTURAS**





Nuestra Gestión Social

Turismo

Hotel Lagomar y Lagosol

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Hotel Lagomar y Lagosol



Visitantes

487.099

↑ Crecimiento: 57%



72% categorías A y B

Lagomar

228.655

Lagosol

258.444



294.418

huéspedes

↑ Crecimiento: 29%



54.556

personas del total de visitantes asistieron a **685 actividades**, eventos y convenciones empresariales

↑ Crecimiento: 140%



147.795

usuarios de pasadía individual y empresarial

↑ Crecimiento: 180%



44.886

usuarios **bolera Lagomar**

↑ Crecimiento: 52%



en personas y **68%** en eventos



### Ocupación



Lagomar

70.45%

↑ Crecimiento: 14%



Lagosol

72.71%

↑ Crecimiento: 10%



61%

ocupación

promedio del sector hotelero a nivel nacional





Nuestra Gestión Social

Turismo

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Como un reflejo de los indicadores de crecimiento dentro del sector, que avanza en la línea de recuperación tras la caída ocasionada por los efectos de la pandemia, el 2022 fue un año muy positivo para el frente de turismo, no solo por el cumplimiento de metas e indicadores, sino por la oportunidad de contribuir al bienestar integral de nuestros afiliados a través de distintas opciones de descanso, que impactan positivamente en la salud y la calidad de vida de las personas, sin importar su condición económica, haciendo del turismo una actividad al alcance de todos.
- Como resultado de la confianza de nuestros usuarios, quienes eligieron a Lagomar y Lagosol para disfrutar de sus vacaciones y tiempo libre, en el 2022 superamos en un 17% el índice de ocupación de la media nacional, cerrando el año con un promedio de 71.58%.
- Con la entrega anticipada de 16 habitaciones que forman parte del nuevo módulo de alojamiento en Lagosol, diversificamos las opciones de comodidad y confort para nuestros huéspedes, además generamos ingresos adicionales en el desarrollo de la operación.
- Realizamos el lanzamiento de la aplicación TriptrApp, una red social de viajeros que los acompaña de principio a fin a través de una comunidad que comparte opiniones, contenidos y opciones de interés; cerramos el año con más de 11.000 descargas, usuarios activos que ingresan por lo menos 2 veces al mes e interactúan en promedio 3 minutos, y con importantes aliados entre restaurantes, museos y organizaciones de cuidado del medioambiente.
- Siguiendo en el camino de la digitalización, a finales del 2022 dimos apertura a la fase piloto de nuestro e-commerce de turismo, logrando en 20 días ventas por más de \$24 millones en nuestros hoteles Lagomar y Lagosol, acercando así más opciones para los usuarios que encuentran en la web la mejor respuesta a sus necesidades.





Nuestra Gestión Social

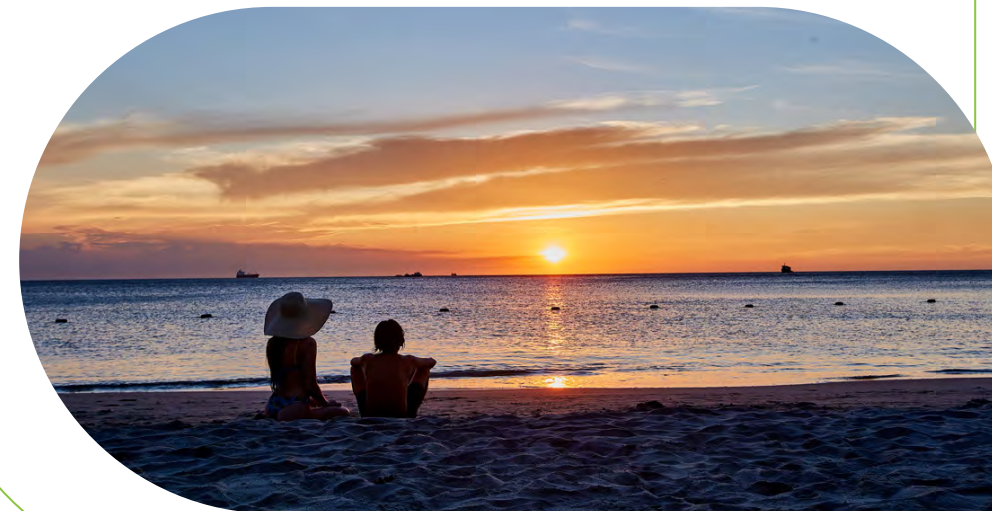
Turismo

Agencia de viajes

## ★ Agencia de viajes

En el 2022 nuestra Agencia de Viajes siguió tomando vuelo y fortaleciéndose como aliado de las personas y las empresas en el cumplimiento de sus objetivos a la hora de viajar, ya sea en la elección de los mejores paquetes de alojamiento y hotel, porciones terrestres, planes corporativos o viajes de diversión.

En relación con las cifras de crecimiento, la Agencia cerró con un 28% más en comparación con el 2021, resultado entre otras cosas, de la vinculación de nuevas cuentas individuales, sumado a las corporativas que para el 2022 representaron 45 empresas.



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL





Nuestra Gestión Social

Turismo

Hoteles Estelar

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Alianza Compensar Hoteles Estelar

Con el propósito de establecer redes articuladas, para brindarles más opciones de descanso y diversión a nuestros afiliados, desde el 2014 se estableció esta alianza, que año tras año se suma a la oferta de turismo de Compensar con nuestros hoteles Lagomar y Lagosol, ofreciéndoles 23 nuevas alternativas en 11 destinos nacionales con descuentos y tarifas especiales.

Para el año 2022 esta alianza creció significativamente con un incremento del 56.5% en los ingresos con respecto al 2021, siendo el Estelar Paipa Hotel y Centro de Convenciones, así como el Estelar Grand Playa Manzanillo en Cartagena, las opciones preferidas por nuestros usuarios, con 260 y 193 reservas respectivamente, de las 3.210 registradas en total.



**8.074**  
personas  
disfrutaron los  
beneficios de  
la alianza

Afiliados  
que reservaron

**3.210**

Categoría A:

**1.666**

Categoría B:

**1.179**

Categoría C:

**365**





Nuestra Gestión Social

Turismo

Cajas sin Fronteras

## ★ Cajas sin Fronteras

Durante el 2022 seguimos contribuyendo al bienestar integral de los afiliados a las cajas de compensación familiar del país, a través de este convenio que les permite disfrutar de los servicios de turismo, recreación y deporte, capacitación y educación, entre otros, en más de 28 cajas a nivel nacional, facilitándoles el pago de los servicios que corresponden a la categoría de afiliación de la caja de origen.



17.114

usuarios disfrutaron servicios por más de **\$877 millones**, monto que tuvo un **crecimiento del 77%** con respecto al año anterior



**Participación**  
Personas  
Servicios

**Turismo**

5.42%

928

\$367.316.643

**Recreación  
y deporte**

87.33%

14.945

\$247.344.032

**Capacitación**

0.16%

28

\$657.100

**Educación**

5.98%

1.024

\$215.459.200

**Otros**

1.10%

189

\$46.349.146



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL







Un año más  
del lado de las  
**CONEXIONES**  
que amplían las redes  
de contactos y  
hacen que grandes  
cosas sucedan





Nuestra Gestión Social

Eventos



Total **eventos**  
**3.527**

realizados (entre empresariales, sociales, recreativos y de operación nacional): **6.071**

↑ Crecimiento: **72%**



Total **asistentes:**  
**1.372.949**

↑ Crecimiento: **33%**



**5.919**

**Presenciales  
e híbridos**  
**1.330.713**  
asistentes



**152**

**Virtuales**  
**42.236**  
personas  
conectadas



**5.997**  
**Empresariales**

**Asistentes: 1.368.992**

**El 6%** fueron realizados para pequeñas y medianas empresas

↑ Crecimiento: **71%**



**74**  
**Sociales**

↑ Crecimiento: **155%**

**Asistentes: 3.957**

Crecimiento: **211%**



**259** **Masivos**

o de gran convocatoria  
(mayor o igual a 1.000 pax)

↑ Crecimiento: **55%**

**Asistentes: 998.515**

Crecimiento: **37%**



**15**  
**Internacionales**

↑ Crecimiento: **200%**

**Asistentes: 11.911**

Crecimiento: **418%**



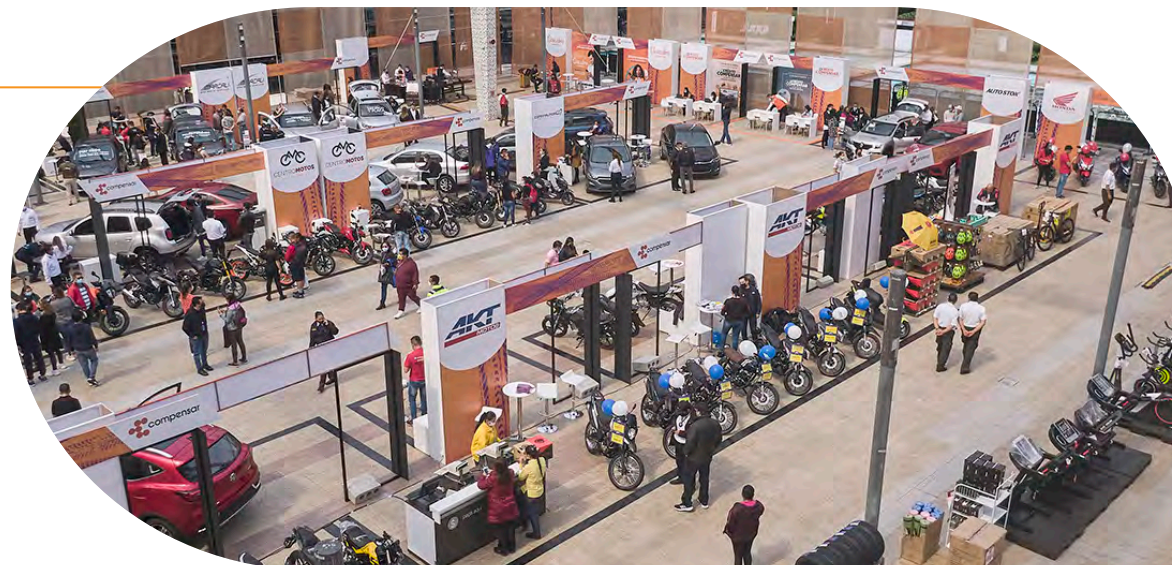
NUESTRA  
**GESTIÓN SOCIAL**





## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- En el 2022 alcanzamos un cumplimiento del 93.4% en el indicador de experiencia, con un aumento de 6 puntos en relación al resultado del año anterior (87.4%), lo que confirma nuestro compromiso permanente por brindar un servicio excepcional a todos nuestros usuarios.
- Recibimos la auditoría ISO 9001: 2015 por parte de ICONTEC, que determinó de manera muy satisfactoria el grado de cumplimiento de los criterios de evaluación, ratificando de esta manera la calidad de nuestros productos y servicios.
- Acompañamos a 15 empresas en la operación de eventos internacionales, lo que significó un incremento del 200% en comparación con las del año anterior y, además, la posibilidad de aportar al posicionamiento de convocatorias tan relevantes como: Convención Internacional de Pintura y Manualidades 2022, World Vision International, Congreso Internacional Transporte por Cable Urbano, Congreso Internacional del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.





Nuestra Gestión Social

Eventos

Otros logros significativos

- Logramos un cumplimiento del 154% en los ingresos operacionales proyectados, lo anterior como resultado de la creación de diferentes portafolios para estar a la altura de las expectativas de nuestros usuarios, la adecuada administración de escenarios, la prestación de servicios complementarios, y por supuesto, la operación de los más de 6.000 eventos presenciales, virtuales e híbridos del 2022.
- En relación con los eventos masivos o de gran convocatoria, que reunieron a cerca de 100.000 personas, tuvimos la oportunidad de apoyar entre otras a empresas como la Secretaría de Educación Distrital, Comcel S.A., Enel Colombia y la Superintendencia de Servicios Públicos.



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL







Un año más  
del lado de un  
**FUTURO BIEN  
NUTRIDO** en el  
que los niños  
puedan alimentar  
sus sueños





Nuestra Gestión Social

Alimentos

**Total servicios**

de alimentos producidos, servidos o entregados en 2022:

**49.145.914**↑ Crecimiento: **475.4%****en operación directa****4.622.995**↑ Crecimiento: **141.4%****2.402.247**En eventos empresariales y **servicios de catering**↑ Crecimiento: **101.3%****1.407.401**a usuarios **individuales** (autoservicios, cafés, restaurantes a la carta)↑ Crecimiento: **70.3%****Jardines Sociales****847.712**↓ Variación: **727%****Comedores Escolares****43.675.207**↓ Variación: **771.5%****813.347**Total servicios en **máquinas expendedoras** de alimentos operadas por Compensar↑ Crecimiento: **82.4%****6.309.266**Total producción de la **planta de alimentos** (en unidades de cocina caliente y panadería)↑ Crecimiento: **68.9%**NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



## ★ Programa de Alimentación Escolar: 100% presentes

El Programa de Alimentación Escolar (PAE) de Bogotá, inició la vigencia 2022 con la reactivación de la operación presencial al 100%, contemplando los componentes de atención tradicional a través del Servicio Integral de Desayunos y Almuerzos Escolares – SIDAIE en cada una de las Instituciones Educativas, dando fin a las modalidades transitorias que se originaron por la declaración de la emergencia sanitaria.

Este retorno nos condujo a la apertura de 17 nuevos comedores escolares, llegando de esta forma a operar, por medio del convenio de asociación con la Secretaría de Educación del Distrito, 200 comedores escolares distribuidos en las 20 localidades de la ciudad.

Uno de los principales retos fue dar respuesta a la necesidad de aumento en la cobertura con la habilitación de la Jornada Única educativa, al que logramos hacerle frente gracias a un trabajo articulado entre el equipo de Compras y Abastecimiento

de Compensar y nuestros proveedores aliados, implementando una propuesta de complemento alimentario conformada por 5 productos, equivalentes a un almuerzo. Esta nueva modalidad de complementos reforzados nos permitió llegar a 101 Instituciones Educativas con 45 mil servicios diarios.

Además, como una estrategia para fortalecer el programa, se habilitó la modalidad de Apoyos PAE, mediante la cual 641 colaboradores de Compensar acompañan la recepción y entrega de los refrigerios escolares en 524 sedes educativas de Bogotá.

La ejecución del convenio fue apalancada por el diseño e implementación de una estrategia pedagógica que, a través de sus cuatro ejes temáticos (nuevos espacios de consumo, jornadas de sensibilización, conmemoraciones emblemáticas y procesos formativos), fortalece la apropiación de estilos de vida saludable y contribuye al posicionamiento del PAE como un programa que favorece el bienestar integral de la comunidad escolar.



Fotografía tomada de la Secretaría de Educación





## ★ Comida Caliente Transportada: bienestar sobre ruedas

Producto de la reactivación de la modalidad 100% presencial, en el 2022 se habilitaron 29 colegios centro de producción, lo que representó un incremento de 15 mil complementos diarios, llegando cada día a 47 mil servicios en 157 Instituciones Educativas beneficiadas con la modalidad de comida caliente transportada.



## ★ Administración de operaciones empresariales

Durante el año 2022, continuamos con la ejecución del Circuito de Bienestar, una estrategia empresarial que propende por la adopción de buenos hábitos en los colaboradores de diferentes empresas afiliadas.

En el caso de la Fiscalía General de la Nación, donde completamos más de 4 años adelantando esta iniciativa, la ejecución del programa avanzó bajo operación de producción y distribución de alimentos 100% presencial. Además, en el marco de las actividades pedagógicas desarrolladas, implementamos acciones enfocadas en la sensibilización de protocolos de bioseguridad y estilos de vida saludables.

Por otra parte, a finales del año inauguramos un nuevo Circuito de Bienestar en la Secretaría Distrital de Movilidad, con operación bajo la modalidad de café y servicio de catering para las sedes Calle 13 y Paloquemao.





## ★ Programa de Alimentación Escolar: componente pedagógico



Cerca de

**321.000**

**personas impactadas**  
a través de actividades  
pedagógicas.



**360**

**Actividades realizadas** en  
sedes educativas, que recibieron  
**2.023** visitas pedagógicas por  
parte de los profesionales a  
cargo.



- Durante el desarrollo de la estrategia una de las actividades de mayor impacto fue “Misión Posible”, cuyo enfoque se centró en un acompañamiento, dentro de los comedores escolares o áreas sociales dispuestas para el consumo de los complementos alimentarios, y que mediante una propuesta lúdica itinerante retó a los estudiantes a consumir el alimento en su totalidad, gracias a lo cual, entre otras, aportamos a la disminución en el nivel de desperdicio generado.
- Fortalecimos la política pública de Seguridad Alimentaria desde la perspectiva de promoción hacia los actores de la comunidad educativa, motivando los estilos de vida saludable y la incorporación de dichas prácticas en los diferentes escenarios de socialización (casa, colegio y entorno social) con temas como: sana alimentación, práctica de actividad física, ciudadanía alimentaria y ética del cuidado.







## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- En noviembre del 2022, el Programa de Alimentación Escolar de Bogotá fue reconocido como el mejor del país, distinción que recibimos como propia en nuestro papel de aliados de la Secretaría de Educación en la operación del PAE. Dentro de las cifras que aportaron a esta importante mención están, los 10.3 millones de desayunos, 21.4 millones de almuerzos y los 85.3 millones de refrigerios entregados a los más de 726 mil estudiantes de colegios del Distrito beneficiados con las diferentes modalidades del programa.
- En septiembre del 2022, Compensar fue seleccionado nuevamente en el proceso competitivo como asociado de la Secretaría de Educación del Distrito para la operación del convenio de alimentación escolar, por lo que continuaremos impactando en el bienestar integral de los niños de los colegios del Distrito.
- Realizamos la apertura del servicio de Alimentos en el Centro de Bienestar Integral Centro Mayor, e incorporamos la “Estación Saludable”, cuya oferta de frutas, batidos, pastelería integral y sánduches, entre otros, es coherente con el concepto de bienestar integral de esta nueva sede.
- Llevamos a cabo la remodelación del café de la sede Suba, con el propósito de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, quienes pueden disfrutar de frescos y variados alimentos en un nuevo espacio pensado en su bienestar.
- En articulación con el proceso de Recreación, Educación y Deporte, hicimos la entrega de más de 50 mil paquetes de bienestar nutricional para colaboradores, en categorías A y B, de un segmento de empresas afiliadas, quienes además de los alimentos, recibieron tips sobre estilos de vida saludable y participaron en cursos orientados en el fortalecimiento del bienestar integral.

- Recibimos la auditoría de certificación del sistema de aseguramiento de la calidad HACCP por parte del INVIMA en nuestro centro de procesamiento de alimentos, y la auditoría ISO 9001: 2015 del ICONTEC para las operaciones directas y el convenio de comedores escolares, con lo que fortalecemos nuestro compromiso con la seguridad y calidad de los productos y servicios.







Un año más  
del lado de las  
**NUEVAS  
OPORTUNIDADES**  
que abonan el  
camino para llegar  
cada vez más  
lejos





Nuestra Gestión Social

Agencia de Empleo y Fomento Empresarial


NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Empleo:

### Personas

 **126.754**  
Registradas

↓ Variación: **0.7%**

 **105.920**  
Orientadas  
laboralmente


↓ Variación: **25%**

 **239.863**  
Candidatos  
remitidos:

↑ Crecimiento: **13%**

 **97.940**  
Capacitadas

↓ Variación: **49%**

 **64.889**  
Ubicadas  
laboralmente

↓ Variación: **34.9%**

Entre ellos:

 **35.927**  
Mujeres

**39.529**

Jóvenes  
entre 18 a 28 años

### Empresas:

 **2.534**  
Registradas

↓ Variación: **16%**

 **85.119**  
Vacantes reportadas a  
la agencia para gestionar  
procesos de selección

↓ Variación: **8.6%**





## ★ Exportadores del talento colombiano

En agosto del año pasado cruzamos las fronteras del país gracias a la autorización que recibimos por parte del Servicio Público de Empleo como Agencia Trasnacional, convirtiéndonos de esta manera en la primer Caja de Compensación Familiar con la posibilidad de ofrecer servicios de intermediación laboral con empresas extranjeras que requieran talento humano colombiano.

Adicionalmente, como complemento a nuestros tradicionales servicios de orientación y capacitación, los interesados en aplicar a vacantes en el exterior cuentan de manera completamente gratuita con un proceso de acompañamiento y formación en inmersión cultural, laboral y migratoria del país de destino. Así mismo, pueden asistir a talleres de adaptación al cambio, migración laboral y prevención de delitos migratorios.



Durante el 2022 remitimos 156 candidatos para oportunidades laborales en Quebec y gestionamos 172 vacantes en Canadá, Alemania, Estados Unidos y Panamá



## ★ Recurso humano a la medida

En la búsqueda de soluciones que redunden en el desarrollo y la productividad empresarial, iniciamos la operación de nuestro Centro de Evaluación y Desarrollo de Habilidades y Destrezas, a través del cual evaluamos la unidad básica de potencial, ofreciéndoles un modelo de categorización para cargos operativos y tácticos, diseñado en torno a estándares de diferentes oficios para evaluar candidatos o entrenar trabajadores, estableciendo un potencial laboral ajustado a los requerimientos de cada entidad.



Durante el 2022 valoramos más de 5.000 candidatos y trabajadores, registrando mejoras en la productividad laboral por encima del 25% en los tres primeros meses de adaptación al cargo o posterior a los procesos de capacitación.

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



Nuestra Gestión Social

Agencia de Empleo y  
Fomento Empresarial

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Consolidamos el proceso de formación Amazon Web Services, fruto de nuestra alianza con esta reconocida corporación estadounidense de comercio electrónico y servicios de computación, logrando certificar a más de 120 estudiantes, quienes tuvieron la posibilidad de desarrollar habilidades y conocimientos para desempeñar roles de nivel inicial en la nube a través del manejo y administración de la plataforma AWS, lo que les abrirá las puertas a nuevas oportunidades laborales.
- Fortalecimos el programa Propulsor Empresarial, mediante el cual nuestras empresas afiliadas pueden capacitar de forma gratuita a los trabajadores para mejorar su productividad laboral, formando un total de 7.566 trabajadores con una inversión superior a los 3 mil millones de pesos en temáticas como Power Bi, Big Data, Innovación educativa, Gerencia de proyectos, entre otros.
- A través de nuestra página web y el sistema de orientación en voz alta, dimos acceso a más de 85.000 usuarios a contenidos de orientación laboral, usando para tal fin formatos como videos, podcasts, artículos y plantillas descargables.
- 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 40.752 colocaciones.
- Dentro de la estrategia de Acompañamientos Empresariales Temporales ubicamos laboralmente a 5.914 personas en sectores de producción, flores y servicios en Bogotá y Cundinamarca, desarrollando un plan de gestión empresarial especializado y enfocado en el cierre de brechas de competencias y capacitación.







## Fomento empresarial



### 6 Ruedas de Negocio

**564** empresas afiliadas a la caja ofertaron sus productos y servicios, logrando expectativas de negocio por **\$ 673.182 millones**



### Fábricas de productividad:

**205** empresas vinculadas



### Vitrina virtual:

más de **100 vendedores**  
**505 productos** y servicios  
publicados en diferentes categorías

## ★ Territorio Mipyme



A principios de mayo, llevamos a cabo el lanzamiento del programa “Territorio Mipyme”, a través del cual brindamos acompañamiento, asesoría y capacitación gratuita a las micro, pequeñas y medianas empresas afiliadas a Compensar y a nuestra Agencia de Empleo y Fomento Empresarial, en siete frentes de acción, que contemplan temáticas como: fábrica de productividad, dirección estratégica, innovación, acceso al mercado, financiamiento, transformación digital y fortalecimiento del recurso humano.



Como parte de esta iniciativa, en el 2022:

- Vinculamos a 205 empresas al programa “Fabricas de Productividad”, liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Colombia Productiva, quienes como resultado de ello reciben asistencia técnica en las líneas de gestión comercial, desarrollo y sofisticación de productos, productividad operacional y logística, registrando mejoras por encima del 35% en sus indicadores de productividad.
- Iniciamos la operación de nuestro Centro de Transformación Digital Empresarial, mediante el cual acompañamos a las mipyme en sus procesos de apropiación técnica de las tecnologías como una estrategia de largo plazo que les ayudará a mejorar su productividad y competitividad, convirtiéndonos en la primer Caja de Compensación Familiar en brindar este tipo de servicio a las empresas.
- Con el propósito de abrir nuevas oportunidades de mercado, realizamos 6 ruedas de negocio con la participación de 564 empresas afiliadas a la Caja, quienes tuvieron la oportunidad de ofertar sus productos y servicios, generando más de \$673.000 millones en expectativas de negocio, además de fortalecer sus competencias comerciales.
- Realizamos la primera versión de nuestra feria “MipymEmprende” donde contamos con 9.454 visitantes y 62 expositores en categorías como alimentos, moda, confección, belleza y joyería, registrándose ventas por más de \$60 millones de pesos.





Nuestra Gestión Social

Agencia de Empleo y  
Fomento Empresarial

Emprendimiento

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Emprendimiento:



Personas  
**orientadas:**  
**1.433**



Personas  
**capacitadas:**  
**2.435**



Emprendedores que  
estructuraron su  
**modelo de negocio:**  
**682**



Emprendimientos  
**en marcha:**  
**204**





Nuestra Gestión Social

Agencia de Empleo y  
Fomento Empresarial

Emprendimiento

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Superamos la meta propuesta para el 2022 de emprendimientos en marcha, cerrando el año con un cumplimiento del 152.24%, lo que equivale a 204 unidades productivas de diferentes sectores como alimentos, textil y confección, tecnología y servicios empresariales, entre otros.
- Alcanzamos un cumplimiento del 124.49% en la meta de capacitación, formando a 2.435 personas en temáticas como: estrategia, modelo de negocio y estructura financiera.
- Gracias a la asesoría y el acompañamiento a nuestros emprendedores en temas de propiedad industrial, a corte de 2022 hemos logrado el registro de 54 marcas.
- Gestionamos la participación de más de 40 emprendimientos en diferentes encuentros comerciales como ferias, muestras empresariales y networking, lo que les permitió ampliar su red de contactos y generar nuevas oportunidades de mercado.
- 3 emprendedores que iniciaron su proceso en nuestro programa lograron vincularse a Territorio MiPyme, iniciativa diseñada para apoyar a las pequeñas y medianas empresas afiliadas a la caja a mejorar sus indicadores de productividad.
- Avanzamos en el fortalecimiento de nuestra Vitrina Virtual, con más de 500 productos y servicios ofertados por emprendedores y mipymes afiliadas a la caja, consolidando más de 104.934 visitas y posicionándose como un importante canal de visibilización.





Nuestra Gestión Social

Agencia de Empleo y  
Fomento Empresarial

Inclusión laboral

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

# Inclusión laboral



**Nota:** los porcentajes de crecimiento presentan una variación frente a la información referenciada en el informe del año 2021, debido a que en su momento se presentó un error en la transcripción de la información.



Un año más  
del lado de la  
**PROMOCIÓN DE LA  
SALUD** y la  
prevención de  
la enfermedad





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Cifras generales

### POBLACIÓN AFILIADA

Plan de Beneficios  
en Salud - **PBS (RC):****1.703.487**↓ Variación: **-1.2%**Plan de Beneficios  
**EPS (RC + RS):****2.049.817**↑ Crecimiento: **5.8%**Plan Complementario  
**(Especial + Vital):****274.151**↑ Crecimiento: **3.5%**

Total actividades en salud:

**61.981.416**↑ Crecimiento: **13.2%**Actividades Plan  
Complementario:**18.647.767**↑ Crecimiento: **25.2%**Porcentaje del total de actividades en  
salud para **diagnósticos asociados  
con COVID****0.4%\***\* Incluye únicamente las  
actividades de fuente historia  
clínica - SAP.Actividades no cubiertas por el  
**Plan de Beneficios en Salud - PBS  
(antiguo POS):****2.361.424**↑ Crecimiento: **54.1%**

### BENEFICIARIOS DE ACTIVIDADES EN SALUD

Beneficiarios **EPS (RC + RS):****1.758.440**↑ Crecimiento: **8%**Beneficiarios **PBS (RC):****1.599.184**↑ Crecimiento: **6.1%**

Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Cifras generales

## Cifras generales



**2.739**  
Red **de IPS**

↑ Crecimiento: **32.6%**



**5.950**  
**Profesionales**  
de la salud

↓ Variación: **-7.5%**



**12**  
Consultorios  
**empresariales**



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



**48** Unidades  
**básicas de salud:**  
Propias: **18** Externas: **30**



**2**  
Centros de **especialistas**



**2**  
Centros de procesamiento  
de **laboratorio clínico**

↓ Variación: **-50%**



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL






Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Promoción y Prevención

## Promoción y Prevención

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

**1.409.312**

↑ Crecimiento: **19.0%**

**Total** actividades  
**2.227.639**

↑ Crecimiento: **17.4%**

**Vacunación general**  
(regular + complementaria)

 **Dosis aplicadas:**  
**472.838**

↑ Crecimiento: **2.5%**

**Presenciales:**  
**355.410**

↓ Variación: **-2.0%**

**A domicilio:**  
**6.632**

↑ Crecimiento: **41.7%**

 Vacunas del  
**Plan Ampliado**  
de Inmunización:

**362.042**

↓ Variación: **-1.5%**

 Vacunas  
**complementarias:**

**101.630**

↑ Crecimiento: **8.0%**



**Vacunación  
Covid**  
Dosis aplicadas:

**481.386**



Programa de Detección temprana  
de **cáncer de cuello uterino\*\***

Mujeres atendidas por  
**servicio de citología:**

**166.820**

↓ Variación: **-14.8%**

**Citologías** realizadas:

**189.734**

↓ Variación: **-12.0%**

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

**101.693**

↑ Crecimiento: **161.8%**

Servicios de **ADN para VPH:**

**111.411**

↑ Crecimiento: **130.4%**



**Mamografías**  
realizadas:

**94.652**

↑ Crecimiento: **14.2%**

A **87.929** mujeres

↑ Crecimiento: **9.8%**

\* El programa de Detección Temprana de Cáncer de Cuello Uterino incluye servicio de citología y pruebas de detección ADN para VPH en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 3280 de 2018.

\* El total de mujeres atendidas por el servicio de citología incluye tanto a las mujeres a las que se les realizó la citología cervicouterina, como a las que se les realizó pruebas de ADN para VPH.



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Consulta Externa

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Consulta Externa



**Total consultas  
atendidas:**

**7.801.804**

↑ Crecimiento: **8.8%**



Citas médicas  
atendidas por  
**telemedicina o  
teleorientación**

**253.143**

↓ Variación: **-88.4%\***



Citas médicas  
**presenciales:**

**7.548.661**

↑ Crecimiento: **51.7%**

\*La variación obedece a la reapertura de servicios de salud presenciales como resultado de la evolución de la pandemia.

Medicina **general:**

**2.919.015**

↑ Crecimiento: **1.8%**

**Pediatría:**

**393.239**

↑ Crecimiento: **3.6%**

Medicina **especializada:**

**4.092.007**

↑ Crecimiento: **14.8%**

**Optometría:**

**397.543**

↑ Crecimiento: **11.7%**





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Hospitalización

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

# Hospitalización



**Hospitalización:**  
**141.561\***

↑ Crecimiento: **11.1%**

\* Incluye hospitalización no quirúrgica (excepto servicios de ambulancias y hospitalización domiciliaria), hospitalización quirúrgica y IV nivel (excepto diálisis, medicamentos y quimioterapia).



**Partos:**  
**14.488**

↓ Crecimiento: **7.6%**



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Cirugía ambulatoria

## Cirugía ambulatoria



Total actividades:

96.815

↑ Crecimiento: 45.5%



Usuarios atendidos:

77.705

↑ Crecimiento: 44.7%



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Urgencias

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Urgencias

**Médicas:****885.019**↑ Crecimiento: **28.2%****Odontológicas:****27.459**↑ Crecimiento: **19.2%**

Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Imagenología diagnóstica

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Imagenología diagnóstica



Total **imágenes  
diagnósticas:**  
**1.353.256**

↑ Crecimiento: **13.2%**



Medicina **nuclear**  
**18.567**

↑ Crecimiento: **3.6%**



**Resonancia  
magnética:**  
**115.880**

↑ Crecimiento: **11.3%**



**Ecografías**  
**473.906**

↑ Crecimiento: **10.9%**



**Radiología**  
**653.757**

↑ Crecimiento: **16.6%**



**TAC**  
**91.146**

↑ Crecimiento: **7.2%**





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Apoyo terapéutico

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Apoyo terapéutico

Total actividades:  
**1.440.441**  
↑ Crecimiento: 18.4%

**924.968**  
Terapias físicas  
↑ Crecimiento: 26.7%

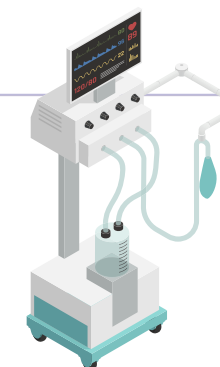
**26.406**  
Terapias respiratorias  
↑ Crecimiento: 123.6%

**161.168**  
Terapias de lenguaje  
↓ Variación: -25.1%

**105.261**  
Terapias ocupacionales:  
↑ Crecimiento: 26.5%

**78.120**  
Terapias integrales  
de rehabilitación:  
↑ Crecimiento: 32.7%

**144.518**  
Psicología:  
↑ Crecimiento: 23.2%



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Laboratorio y patología

## Laboratorio y patología



**Total**  
actividades:

**13.147.773**

↓ Variación: -6.05%



**Laboratorio**  
clínico:

**12.565.325**

↓ Variación: -2.8%



**Patología**  
(muestras  
procesadas):

**458.023**

↓ Variación: -14.2%



**Toma de muestras** demás  
laboratorios (Ambulatorio  
y Hospitalario):

**124.425**

↓ Variación: -53.7%



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludPrograma de salud  
empresarial

## Programa de salud empresarial



**Total**  
actividades:  
**128.333**

↑ Crecimiento: **13.2%**



**Usuarios**  
atendidos:  
**91.691**

↑ Crecimiento: **7.2%**



**Chequeos**  
médicos:  
**1.015**

↑ Crecimiento: **198.5%**



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de Salud

Odontología

# Odontología

Total **atenciones:****1.003.421**↑ Variación: **61.5%**

Diagnósticas:

**809.184**↑ Crecimiento: **44.0%**

Tratamientos:

**104.212**↑ Crecimiento: **62.3%**

Urgencias:

**27.459**↑ Crecimiento: **19.2%**

Preventivas

**62.566**↑ Crecimiento: **121.4%**

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludProgramas de atención  
crónicaNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Programas de atención crónica



Pacientes  
atendidos:  
**310.422**

↑ Crecimiento: **28.0%**



Programa  
de **artritis**:  
**7.400**

↑ Crecimiento: **1.8%**



Programa  
**cardiovascular**:  
**266.205**

↑ Crecimiento: **28.2%**



Programa  
**de hemofilia**:  
**144**

↑ Crecimiento: **5.1%**

Programa de **cáncer**:  
**29.240**

↑ Crecimiento: **27.1%**

Programa de **VIH/SIDA**:  
**7.433**

↑ Crecimiento: **4.1%**



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludMedicamentos, insumos  
y dispositivos médicos  
entregadosNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

# Medicamentos

insumos y dispositivos médicos entregados



Medicamentos  
dispensados:

16.984.084

↑ Crecimiento: 22.8%



Entregas  
presenciales:

15.491.094

↑ Crecimiento: 42.3%

Población beneficiada con  
medicamentos dispensados:

1.261.837

↑ Crecimiento: 43.7%



Entregas a  
domicilio:

1.492.990

↓ Variación: -49.3%

Dispositivos médicos  
entregados:

4.760.444

↓ Variación: -14.9%



Total  
actividades:

49.851

↑ Variación: 9.0%

## Servicios esterilización





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludProgramas Ecosistema  
de Bienestar IntegralNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Programas ecosistema de Bienestar Integral



Usuarios **vinculados**  
a programas y ambientes que integran  
servicios de Salud y Caja:

**43.176**

↑ Crecimiento: **269.6%**



Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludAmpliación de nuestra  
infraestructura en  
saludNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Ampliación de nuestra infraestructura en salud

Con el propósito de ampliar cada vez más el impacto de nuestra gestión, durante el 2022 y para la atención de usuarios del Plan Complementario, inauguramos la segunda unidad de neurociencias, nuestro primer Centro de Salud de la Mujer, una Central de Especialistas en alianza con la Clínica de la Mujer, dos nuevos pisos de hospitalización en la Clínica Los Cobos Medical Center, un Centro de Imágenes Diagnósticas y una central de especialistas dentro del Centro de Bienestar Integral Centro Mayor, con 38 consultorios y más de 14 especialidades.

Por otro lado, abrimos nuestra segunda unidad de salud en Cúcuta, una infraestructura de 11 pisos y capacidad de atención para más de 80.000 afiliados al Plan de Beneficios en Salud, y también una sede en Ubaté, con capacidad de atención de 25.000 personas.

Además, 9 oficinas administrativas y de atención al usuario en Tocancipá, Tibirita, Chocontá, Silvania, Anolaima y Subachoque en Cundinamarca, así como en Pereira, Risaralda, para la atención de los usuarios que nos fueron cedidos de Convida, Medimás y Coomeva.

Sumado a ello, dimos apertura a unidades de servicios de la mano de los proveedores aliados Nordvital en Cúcuta e Ibagué y Javesalud en Cali, para la atención de usuarios del Plan Complementario. Adicionalmente, avanzamos en la ampliación de nuestra red de prestación de servicios de salud con 29 nuevas instituciones en todo el territorio nacional.





Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludMás allá de la salud  
físicaNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Más allá de la salud física

Conscientes de que la salud va más allá de la ausencia de la enfermedad, continuamos avanzando en el fortalecimiento de nuestro modelo de bienestar integral, con programas dirigidos a poblaciones con patologías especiales, quienes reciben acompañamiento integral bajo una mirada holística que involucra lo físico, mental y emocional.

Entre las poblaciones impactadas se encuentran niños con enfermedades huérfanas, personas en fase terminal de vida, sobrevivientes de cáncer, adultos mayores, pacientes renales, gestantes y recién nacidos, entre otros.

En el 2022 completamos más de 43.000 usuarios vinculados a programas y ambientes que integran servicios de Salud y Caja, lo que representa un crecimiento del 269.6%.

Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludOtros logros  
significativosNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Iniciamos el proyecto Afiliación en Línea para Plan Básico de Salud y avanzamos en la consolidación de la Escuela de Pasión Comercial mediante procesos de formación presenciales y virtuales al equipo de Venta.
- Desarrollamos 36 experimentos de innovación, que trajeron consigo mejoras en los procesos operativos y de atención al cliente, además, participamos en Ideatón 2022, un espacio de interacción y cocreación organizado por la Universidad de Antioquia, Afidro, Acemi y la Andi.
- Llevamos a cabo diversos procesos de socialización de la Política de Humanización en prestadores y colaboradores, optimizando los resultados de cara al usuario e impactando los diferentes actores que interactúan en los momentos de verdad del servicio.
- En tecnología, avanzamos en diferentes frentes de gestión, entre ellos: Arquitectura Empresarial con API Management, interpretación proactiva de resultados de laboratorio, publicación de información de Cuenta de Alto Costo a través de Servicios Web y mejoramiento del CORE (E-delphyn, OnBase, Datalab Enterprise).
- En materia de tecnología de base instalada, logramos ampliar el acceso a la autogestión de citas médicas con especialistas para usuarios de los programas PBS y RS con ordenes médicas, además, avanzamos en el fortalecimiento de funcionalidades para la operación del servicio de anatomía patológica; en la habilitación de autogestión de citas médicas para Régimen Subsidiado; en el desarrollo de mecanismos para controlar el agrupamiento de los medicamentos con características de almacenamiento específicas; y en nuevas funcionalidades en el marco del modelo de atención de Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).





## Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludOtros logros  
significativosNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- En la operación de Tecnología de la Información, se destaca también el fortalecimiento de ambientes no productivos y plataformas de almacenamiento en la nube, así como la consolidación y mejoras en la ARQ de Redes LAN, WAN, WLAN y la migración de la infraestructura de Firewall hacia una nueva ARQ Labguard, lo anterior con el fin de consolidar los procesos de seguridad informática.
- En el camino de fortalecer nuestro modelo de telemedicina, el año pasado logramos salir a producción con una plataforma que facilitará la atención médica por medio de video.
- Enviamos a producción un nuevo módulo de seguridad en los canales virtuales del Portal Salud y APP Salud, además de un módulo de autogestión para la consulta de certificaciones, resultados de laboratorio y solicitud de copia de historia clínica.
- Logramos la integración tecnológica con IMEVI y Viva 1A, facilitando de esta manera el agendamiento, en nuestros canales virtuales, de los servicios que prestan estas IPS aliadas.
- Desarrollamos modelos analíticos para atracción y retención de usuarios, quejas y reclamos, cuidados paliativos y falla cardíaca. De igual manera, calibramos un bot de extracción de información de formularios de afiliación con el fin de favorecer la productividad en el proceso de afiliaciones.



## Nuestra Gestión Social

Aseguramiento  
y Prestación de Servicios  
de SaludOtros logros  
significativosNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

- Adoptamos un modelo operativo de automatización con herramientas RPA, mejorando de esta manera la notificación a las IPS de las glosas y pagos, la notificación de las devoluciones a las IPS, la oportunidad en la gestión de PQRS en el proceso de medicamentos, visita técnica a proveedores y mejora de las actividades de auxiliares en el proceso de gestión documental.
- Cerramos el ciclo del Programa de Mejoramiento para la Calidad en Salud – PAMEC, con un cumplimiento del 98.3% en las actividades planeadas, gestionando temas como atención al usuario y PQRS, dispensación de medicamentos, evaluación de la calidad, habilitación de prestadores y suficiencia de red.
- Fortalecimos la adherencia en el uso de la herramienta de PQRS por parte de los prestadores externos, favoreciendo con ello el seguimiento en línea a los casos escalados de acuerdo con el nivel de impacto, facilitando la implementación de planes de acción oportunos para el mejoramiento de la respuesta, la reducción y optimización de la operatividad del proceso y la disminución del riesgo reputacional y económico.
- Avanzamos en el mejoramiento de los procesos de reporte de información a la cuenta de alto costo mediante la implementación tecnológica de textmining y la estructuración de células de trabajo para la optimización de la oportunidad y la calidad de dicha información.







CRÉDITO

ODS: 1, 3, 5 y 8



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado de  
**LOS SUEÑOS**  
que se hacen  
realidad de manera  
responsable



Nuestra Gestión Social

Crédito

# NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



Créditos  
**desembolsados:**  
**166.370**

↓ Variación: **-9.2%**

Por un valor total de  
**\$516.696 millones**

↑ Crecimiento: **16.6%**



**89.7%**

otorgados a afiliados de  
**categorías A y B**, cuyo  
salario no supera los  
4 SMMLV



**10.3%**

otorgados a afiliados de  
**categoría C**, cuyo salario  
supera los 4 SMMLV





Nuestra Gestión Social

Crédito

# NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



Libre inversión  
**162.592**

créditos desembolsados

↓ Variación: -9%

Por un total de  
**\$431.143 millones**

↑ Crecimiento: 34%



Educación  
**43**

créditos desembolsados

↓ Variación: -20%

Por un total de  
**\$288 millones**

↓ Variación: -8%



Salud  
**6**

créditos desembolsados

↑ Crecimiento: 100%

Por un total de  
**\$37 millones**

↑ Crecimiento: 61%



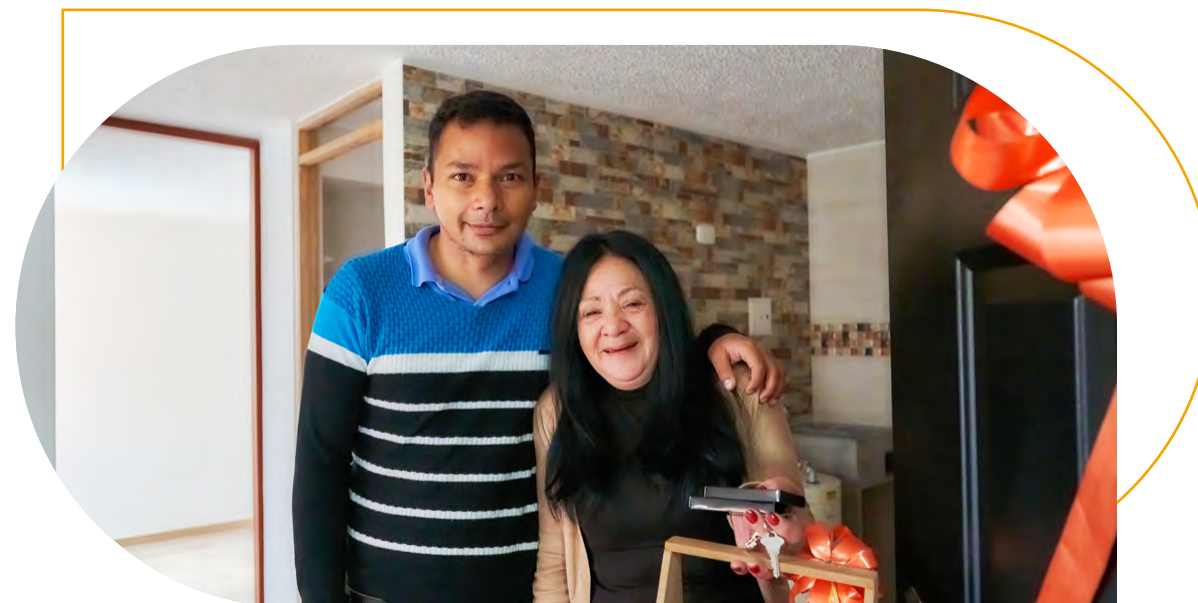
Otros créditos  
**3.729**

créditos desembolsados

↓ Variación: -14%

Por un total de  
**\$85.228 millones**

↓ Variación: -29%

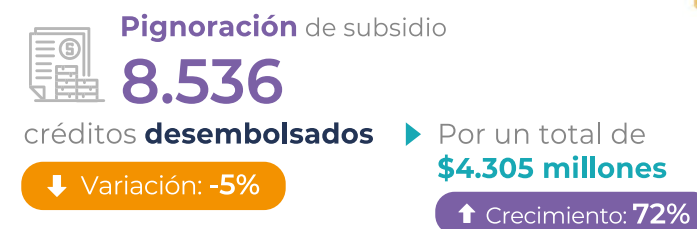
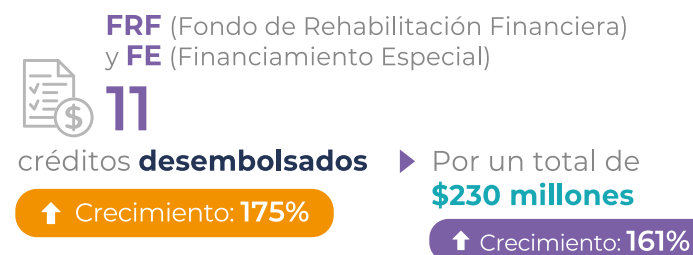


Nuestra Gestión Social

Crédito

Líneas de crédito con  
alto impacto socialNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Líneas de crédito con alto impacto social





Nuestra Gestión Social

Crédito

Líneas de crédito con  
alto impacto socialNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Nuevas alternativas para darle cada vez más **crédito al progreso**

### • Microcrédito empresarial

Con el fin de apoyar al tejido empresarial colombiano, diseñamos la nueva línea de Microcrédito Empresarial con recursos de Bancóldex y el Fosfec, dirigida a las micros, pequeñas y medianas empresas afiliadas a Compensar, con necesidad de apoyo financiero para el desarrollo de sus proyectos de inversión y crecimiento.

1 crédito  
desembolsado  
Por un total  
de \$1 millón

### • Crédito para independientes y pensionados

Con el propósito de diversificar el impacto de nuestros servicios y llegar a poblaciones que históricamente han tenido restricciones para acceder al crédito, en el 2022 ampliamos la cobertura de nuestra oferta para pensionados e independientes.

541 créditos  
desembolsados  
Por un total de  
\$3.570 millones

### • Crédito por pago directo

Pensando en acortar la brecha para que más trabajadores cuenten con la posibilidad de acceder a recursos que les permitan cumplir sus proyectos, habilitamos la solicitud de crédito con opción de pago directo, dirigida a los trabajadores afiliados a la Caja que tengan condiciones especiales en la aprobación de descuento por nómina.

1.845 créditos  
desembolsados  
Por un total de  
\$29.041 millones



Nuestra Gestión Social

Crédito

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Alcanzamos el mayor monto histórico de colocación de créditos en los últimos años, con un incremento del 17%, en comparación con el 2021, representados en \$508.758 millones.
- Ampliamos de manera progresiva la oferta de crédito a nuevos segmentos de población, aumentando la base mensual de preaprobados a 302.376, lo que equivale a un incremento del 50% con respecto al año anterior.
- Implementamos un modelo de tasa diferencial para los trabajadores afiliados en categorías A y B, con el propósito de facilitarles el acceso a créditos a un menor costo, favoreciendo así su economía familiar.
- Mejoramos los niveles de penetración del servicio en nuestra población afiliada, llegando en diciembre de 2022 a 141.966 usuarios activos con productos de crédito, es decir, 35% más que en el 2021.
- Mantuvimos el Indicador de Cartera Vencida (ICV) en un 2.18%, mediante la aplicación de modelos analíticos que permiten perfilar usuarios que podrían mantener un comportamiento de pago positivo, favoreciendo así la gestión de cobro, y por lo tanto, la sostenibilidad del servicio y el acceso a nuevas fuentes de financiación.





Nuestra Gestión Social

Crédito

Otros logros significativos

## NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



- Con el propósito de acercar cada vez más nuestras soluciones a la población afiliada en categorías A y B que reciben subsidio monetario, reactivamos la línea de crédito Pignoración de Subsidio con un modelo 100% digital de fácil acceso y desembolso. Sumado a ello, aportamos al fortalecimiento del servicio de Crédito Social para poblaciones de diferentes regiones del país, gestionando créditos con desembolsos por \$73.900 millones de pesos, a través de patrimonios autónomos y convenios de colaboración con otras cajas de compensación y empresas afiliadas.
- Aumentamos positivamente el indicador de experiencia de cliente, pasando de 78.3% en 2021 a 80.5% en 2022, mediante acciones estratégicas para anticiparnos a las necesidades de nuestros usuarios.
- Con el fin de apoyar cada vez más a nuestra población afiliada en el propósito de tener vivienda propia, incorporamos los beneficios de los programas “Frech” y “MiCasaYa” del Gobierno Nacional al crédito para compra de vivienda nueva VIS y VIP.
- BRC Ratings ratificó en el mes de julio la calificación AA- a nuestro modelo de originación y administración de la cartera, y retiró la perspectiva negativa al evidenciar mejores niveles de desempeño a los que la entidad calificadora preveía en el 2021.





OPERADOR DE INFORMACIÓN  
miplanilla.com

ODS: 3, 5, 8 y 10



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD 2022



Un año más  
del lado de la  
**PROTECCIÓN SOCIAL**,  
para garantizarle un  
mejor futuro a  
los trabajadores  
colombianos





Nuestra Gestión Social

Operador de información  
miplanilla.comNUESTRA  
GESTIÓN SOCIALPagos de Seguridad Social  
a través de miplanilla.com**5.936.464**  
Pagos **realizados**

↑ Crecimiento: 4%

- ▶ A través de Planilla Electrónica: **4.433.677**
- ▶ A través de Planilla Asistida: **1.502.787**

## Registros procesados:

**110.746.189**  
Pagos **realizados**

↑ Crecimiento: 10%

- ▶ A través de Planilla Electrónica: **107.144.450**
- ▶ A través de Planilla Asistida: **3.601.739**

## Aportantes promedio:

**392.755**

↑ Crecimiento: 4%

- ▶ Promedio mensual empresas: **74.014**
- ▶ Promedio mensual independientes: **316.741**



Nuestra Gestión Social

Operador de información  
miplanilla.comNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Otros pagos realizados a través de miplanilla.com


**50.030**  
aportantes

pagaron las cesantías de  
**768.729** trabajadores

↑ Crecimiento: **9%**


**23.025**  
trabajadores

con pago de pensiones  
voluntarias:

↑ Crecimiento: **65%**



## Beneficios adicionales


**17.708**

empresas aprovecharon  
los beneficios de **Mi Nómina**

↑ Crecimiento: **30%**


**13.097**

empresas cumplieron la normatividad  
de facturación electrónica por medio  
de **Mis Facturas**

↓ Variación: **-2%**





Nuestra Gestión Social

Operador de información  
miplanilla.com

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS:

- Como una forma de llegar a empresas de diferentes tamaños y sectores con información normativa de interés, tendencias y casos de éxito, en octubre del 2022 llevamos a cabo el VII Foro de Seguridad Social, que contó con más de 200 asistentes presenciales y alrededor de 560 en formato virtual.
- Con el propósito de asistir a los aportantes en los diferentes procesos dentro de la plataforma, creamos el Centro de Ayuda y Chatbot, mediante el cual pueden resolver sus inquietudes sobre liquidación y pago de la seguridad social, generando así una mejor experiencia. Además, habilitamos el portal de independientes con nuevas implementaciones tecnológicas y un rediseño que facilitan la usabilidad.
- Incorporamos estrategias de minería de datos a través de varios canales para mejorar la calidad de la información que tenemos de nuestros aportantes, con el objetivo de ofrecerles un mejor servicio.
- De la mano de nuestro aliado Prime Digital, formamos y entregamos la Certificación Internacional en Modelos de Gestión Humana a 56 empresas, contribuyendo de esta manera a mejorar las competencias de quienes trabajan en las áreas de gestión de personal.
- Pusimos a disposición de nuestros clientes empresariales el pago masivo de planillas a través del servicio AvalPay. Para este mismo segmento, desarrollamos dentro del portal nuevas funcionalidades en reportes y complementos para la generación de planillas.





Un año más  
del lado  
**DEL BOLSILLO DE  
LAS FAMILIAS**, para  
que disfruten  
más pagando  
menos





Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Privilegios Compensar

## Privilegios Compensar

Con el propósito de contribuir a mejorar las finanzas de nuestros afiliados y sus familias, establecemos convenios y alianzas para que disfruten de beneficios y descuentos especiales en sus compras, destacándose entre otras las categorías de retail, droguerías, seguros, educación y entretenimiento.



**206**  
convenios

con diferentes establecimientos,  
distribuidos en **13 categorías**

↓ Variación: **-9.3%**



**4**  
nuevos aliados

entraron a hacer parte de  
nuestra red de beneficios:

Veterinaria



Salud y Belleza

Educación



Supermercados



Nuestros **aliados**  
reportaron transacciones  
por un monto total en

**\$11.591.238**  
millones



**Personas**  
beneficiadas:

**993.086**

↑ Crecimiento: **23.4%**



Con **ahorros**  
por valor de:

**\$56.298**  
millones

↑ Crecimiento: **175%**



El **81%**  
de las personas  
beneficiadas, son afiliados  
en **categorías A y B**  
(Devengan hasta 4 SMMLV)



Nuestro programa de  
fidelización "**Descubre**  
**Compensar**" cerró con

☆☆☆ más de

**78.500**

afiliados **inscritos**  
el **55%** de ellos, usuarios activos



NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL



Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Privilegios Compensar

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Más beneficios durante todo el año

**M**ediante un calendario ferial construido con base en las necesidades de los trabajadores y sus familias, en su mayoría afiliados en categorías A y B, desarrollamos eventos presenciales y virtuales con los que ponemos a su disposición servicios, nuevos productos y descuentos que les permiten acceder a una variada oferta de posibilidades.



### Ferias presenciales



Feria **Escolar:**  
**14.695**  
asistentes



Feria **Full Electro:**  
**5.261**  
asistentes



Feria **Futbolera:**  
**1.017**  
asistentes



**Gran Picnic**  
Descubre Compensar:  
**1.555**  
asistentes



Feria del **Automóvil:**  
**14.138**  
asistentes

### Ferias virtuales



Día Sin IVA **11 de marzo:**  
**32.963**  
visitas únicas



Día Sin IVA **17 de junio:**  
**22.873**  
visitas únicas





Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Programa Integral  
de SegurosNUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Programa integral de Seguros

**E**stamos convencidos de que la tranquilidad que produce estar asegurados, se traduce en bienestar, por eso ofrecemos a nuestros afiliados diferentes alternativas de seguros con coberturas, tarifas y beneficios especiales, mediante alianzas con algunas de las aseguradoras más reconocidas del país.



Personas  
aseguradas:  
**38.992**

↑ Crecimiento: **7%**

**El 89%** de los asegurados están afiliados a Compensar

El **62%** en categoría A y el **27%** en categoría B



Contamos con una **oferta de seguros** en las siguientes categorías:

Vida, Autos, Exequias, Mascotas, Accidentes Personales, Cáncer, Empresas (ARL, Pyme y Vida)



**172**

**Siniestros** atendidos



**981**

servicios de asistencia, por un monto total de **\$111.927.352**



El **52%**

corresponde a servicios médicos



Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Otros logros significativos

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## OTROS LOGROS SIGNIFICATIVOS

- Llegamos a nuevas poblaciones como personas mayores, madres gestantes y familias multiespecie (con mascotas), con una oferta diferencial de beneficios a través de las categorías de supermercados, droguerías y servicios para mascotas.
- Fortalecimos y posicionamos el programa de seguros en las empresas afiliadas a Compensar, llegando a más de 90 empresas con alternativas diferenciales para sus empleados, a través de nuevas alianzas con diferentes aseguradoras del país.
- Lanzamos el producto Póliza de Arrendamiento con un abordaje integral desde el Banco de Inmuebles de Vivienda Compensar, beneficiando de esta manera a afiliados en categorías A y B que hoy no encuentran en el mercado un producto que los cubra ante eventualidades, protegiendo así su patrimonio.
- Trabajamos de la mano con el equipo de Innovación de Compensar en un piloto de Madres Gestantes orientado al diseño de dinámicas comerciales dirigidas a este grupo poblacional.
- Reactivamos el producto de Póliza Exequial con tarifas diferenciales para empleados de servicio doméstico.
- Para contribuir al sano esparcimiento y entretenimiento de nuestros afiliados y sus familias, desarrollamos diferentes actividades sin costo como: Picnic Familiar Descubre Compensar, Concierto con Camilo y Polinizando de Brilla, logrando más de 6.000 asistentes, afiliados en las categorías A y B.





Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Red Transaccional

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Red Transaccional

Nuestra red transaccional articula diferentes esfuerzos, medios y tecnologías que facilitan el uso de los recursos provenientes de fuentes como el subsidio educativo, el monetario, o créditos, en los medios de pago habilitados, Billetera Móvil (virtual) o Tarjeta Compensar (física). Además, ponemos este servicio a disposición de otras cajas y entidades.



5

convenios

para retiros en dinero



104

convenios

para compras



221

establecimientos

suscritos a través de la  
**Red de Tenderos**

Tarjetas

Compensar

emitidas durante el 2022:

398.779



Total tarjetas

emitidas, incluidos convenios\*:

423.565

↑ Crecimiento: 27%

\*Tarjeta Compensar, Comfamiliar  
Cartagena, Comfenalco Valle y Secretaría  
Distrital de Integración Social

Monto total cargado en las  
tarjetas (todos los bolsillos):

\$339.955 millones

↑ Crecimiento: 6.49%

Total transacciones  
realizadas:

6.095.055



Por un monto total de:

\$519.440 millones

Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Red Transaccional

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## Compensar



**3.902.840**

transacciones realizadas  
por un monto total de

**\$306.393 millones**



**2.889.123**

transacciones con **Tarjeta Compensar**  
por un monto total de

**\$226.272 millones**



**1.013.717**

transacciones por **Billetera Virtual**,  
por un monto total de

**\$80.121 millones**

## Alianzas

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



Monto total cargado:

**\$166.918 millones**



Total  
transacciones  
realizadas:

**2.194.215**



Valor total de las transacciones  
realizadas con tarjeta:

**\$170.890 millones**





Nuestra Gestión Social

Convenios y Alianzas

Billetera Móvil

NUESTRA  
GESTIÓN SOCIAL

## ★ Billetera Móvil

**R**ealizamos mejoras técnicas en la aplicación para facilitar a nuestros afiliados la consulta y uso de los recursos disponibles en la Tarjeta Compensar e incrementamos las medidas de seguridad en la App con el propósito de evitar fraudes o suplantaciones de identidad.

Actualmente, cerca de 402.560 usuarios disponen de la aplicación, con una dinámica mensual de nuevos usuarios que supera los 22.000.

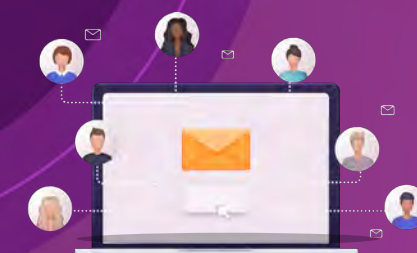
Más de 250.000 usuarios únicos activos, quienes durante el año realizaron alrededor de 45 millones de transacciones por más de 88.000 millones de pesos.







Un año más  
del lado de  
**EXPERIENCIAS  
MEMORABLES**  
que se quedan por  
siempre en la mente  
y el corazón





## Nuestra Gestión de Cliente

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

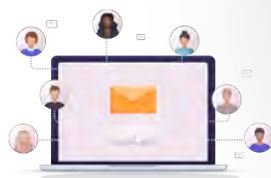
**T**al y como reza nuestro postulado organizacional, el cliente siempre ha sido el centro de todas nuestras acciones, de allí el interés constante por fortalecer vínculos y generar conexiones emocionales que nos permitan estar cada vez más cerca de los afiliados y sus familias, las empresas y la comunidad en general, mediante relaciones basadas en el respeto, la empatía, la compasión y el reconocimiento de las individualidades, dando respuesta a sus necesidades y contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

En línea con ello, 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, integral y pertinente, basada en el conocimiento, la retroalimentación y una visión de Plataforma de Bienestar Integral, a fin de generarles experiencias significativas que se traduzcan en fidelización y lealtad.



Nuestra Gestión de Cliente

Fidelización

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

Algunas de los logros alcanzados en el 2022:

### • Fidelización

Continuamos fortaleciendo la relación con las empresas afiliadas a la Caja, a través de los diferentes modelos de atención, con el fin de dar cobertura y acompañamiento a más de 80.400, destacándose a lo largo del año acciones como:

- A partir de un trabajo colaborativo entre las empresas y diferentes procesos de la organización construimos más de 5.730 planes de bienestar, enfocados principalmente en programas de salud, sumado a temas de formación, recreación, deporte y turismo.
- En alianza con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI, y gracias a la articulación de los equipos de Caja y Salud, logramos cerrar el proceso de vacunación Covid para 947 empresas con 190.473 dosis aplicadas, correspondientes al 78.7 % de las totales adquiridas.
- En conjunto con la Fundación Universitaria Compensar y la Agencia de Empleo y Fomento Empresarial, llegamos a 145 empresas afiliadas con el programa Propulsor Empresarial, por medio de 256 programas técnicos relacionados con el core de negocio de cada unidad productiva, impactando a 8.522 trabajadores.
- Apoyamos la movilización de nuestro programa Bienestar a la Carta que, basado en un modelo analítico y una oferta de valor que responde a las diferentes necesidades individuales, apoya la gestión de los equipos de talento humano y aporta al bienestar integral de los trabajadores y sus familias.

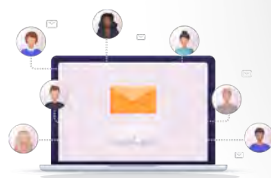




Nuestra Gestión de Cliente

Fidelización

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE

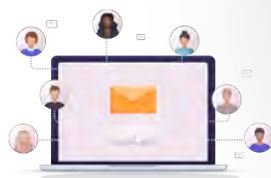


- Desarrollamos una estrategia outbound para ampliar el alcance y llegar a 28.000 empresas de los segmentos 5 y 6, que en el primer contacto requirieron solucionar temas de afiliación, aportes y subsidios.
- Incentivamos la colocación de diferentes modalidades de subsidio al interior de las empresas afiliadas, llegando a poblaciones con necesidades particulares, para mejorar sus condiciones de vida.
- Dimos continuidad en fortalecimiento de capacidades de gestión del equipo de Acompañamiento al Cliente, a través de procesos de capacitación en temas de comunicación y capacidad de consultoría.
- Avanzamos en la profundización y evolución en el conocimiento de diferentes sectores empresariales, para el diseño de estrategias que apalancan la estrategia de fidelización de empresas afiliadas.
- Cerramos el 2022 con un 99.4% en el indicador de “Fidelización de Empresas”, con un total de 102.366 empresas afiliadas y 457 empresas desafiadas durante el periodo, lo que corresponde a un porcentaje de retiro inferior al 1%.
- Registramos un cumplimiento del 100% en el indicador de “Mantenimiento de contratos” de Planes de Bienestar, que mide el porcentaje de contratos que se mantuvieron con respecto al periodo anterior.
- El indicador de sondeo de satisfacción empresarial cerró con una ejecución del 93.40% y un cumplimiento del 103.8%

Nuestra Gestión de Cliente

Omnicanalidad

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE



### • Omnicanalidad

Hemos venido fortaleciendo el modelo de atención de canales y potencializando los diferentes journeys de cliente, a fin de garantizar una mayor trazabilidad y continuidad en el proceso de autogestión, a través de acciones como:

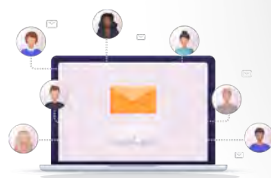
- Evolución y estabilización de la Plataforma Omnicanal, como columna vertebral para el acceso a los servicios, con más de 50.100 millones de interacciones.
- Consolidación de nuestro e-commerce Tienda Compensar, que, con más de 629.000 operaciones y un recaudo promedio mensual de \$3.500 millones, incrementó su participación como canal en un 5.18% respecto al 2022, alcanzó el 67% en la transaccionalidad de los servicios de recreación, educación y deporte, y contribuyó a la ampliación de cobertura para servicios de turismo, vivienda y eventos.
- Implementación de chatbots que generaron un crecimiento del 17% en las conversaciones con nuestros usuarios. Además, innovación en líneas de WhatsApp para procesos empresariales que ampliaron su alcance y capacidad de transacción, como el modelo de atención para proveedores de tesorería.
- Habilitación de un nuevo modelo de servicio en las sedes Av. 68 y Centro Mayor, contribuyendo a que esta última (con tan solo 9 meses de operación en el 2022) se consolide como la segunda sede con más actividades de recreación, educación y deporte, llegando a 108.307.



Nuestra Gestión de Cliente

Omnicanalidad

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE

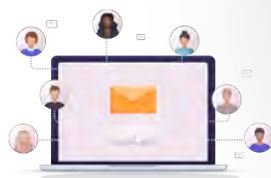


- Puesta en marcha del servicio de validación de identidad con alcance a los equipos de trabajo de Crédito, Tarjeta Compensar, Subsidios y Gestión de Información Empresarial, con más de 27.000 validaciones en el segundo semestre.
- Fortalecimiento de la presencia de Compensar en redes sociales con un incremento del 43% en las comunidades.
- Mejoramiento de la accesibilidad en Portales a través de la puesta en producción de desarrollos a la medida.
- Desarrollo de iniciativas conjuntas con diferentes procesos de la organización que aportaron al mejoramiento en la experiencia de usuario, entre las que se destacan: rediseño del home de eventos empresariales, migración del portal de turismo a la plataforma Netactica (en su primera fase home turismo, hoteles Lagosol y Lagomar), desarrollo de la página web para Agencia de Empleo con repositorio multimedia de orientación laboral y fomento empresarial, activación del portal de seguros, implementación del footer con mejora de UX, Look and feel y accesibilidad; y landing de bienestar integral.
- En el indicador de autogestión de usuarios, que mide la migración de la población a medios no asistidos, priorizando los módulos de autoservicio, el IVR telefónico, el chatbot, la tienda y los portales, la participación en 2022 fue del 92% del total de las interacciones, con un crecimiento del 17% frente al año anterior.



Nuestra Gestión de Cliente

Sostenibilidad

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Sostenibilidad

En materia de sostenibilidad económica, resaltan las siguientes acciones:

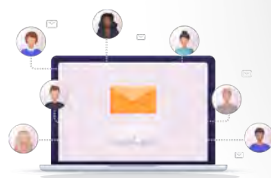
- De la mano del equipo de Venta Empresarial, logramos consolidar y garantizar de manera corporativa las condiciones contractuales de 296 contratos por valor de \$108.151 millones.
- Alcanzamos un crecimiento en ventas que representa el 51% con respecto al año anterior y equivale a una participación del 56% del total de los ingresos de la Unidad de Bienestar y Desarrollo Social.
- Ejecutamos diferentes campañas de marketing a través de comunicaciones automatizadas con importantes resultados, entre los que se destacan: colocación de créditos por más de \$81.000.000, reservas de turismo por \$26.000.000 y el aumento del 15% en el número de afiliados a la Caja.
- Aportamos a los ingresos de venta de turismo por más de \$7.539 millones y una participación en el 25% del total de la ejecución individual.
- Contribuimos a la gestión de recaudo individual en los módulos de autoservicio por \$127 mil millones, que representan el aumento del 35% en las transacciones.



Nuestra Gestión de Cliente

Experiencia de cliente

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE



### • Experiencia de cliente

Trabajamos de la mano con los diferentes procesos de Compensar para el diseño de estrategias que aseguren experiencias excepcionales en la interacción con nuestros usuarios, garantizando coherencia entre el servicio, el proceso y el cliente, basados en su conocimiento y feedback, con el fin de propiciar una relación humanizada, destacándose en el 2022 las siguientes acciones:

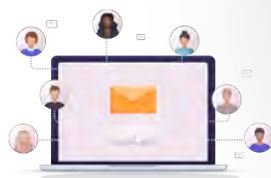
- Obtuvimos un resultado del 86.1% en el indicador corporativo de experiencia de cliente, que mide la percepción de nuestros usuarios frente a los diferentes servicios, con un 97% de cumplimiento sobre la meta.
- Aplicamos 169.328 encuestas para la medición de experiencia en tiempo real, con una leve variación de - 3% comparado con el 2021.
- El indicador corporativo NPS (Net Promoter Score) se mantiene en 66 puntos, sustentando la alta probabilidad de recomendación para al menos 2 de cada 3 usuarios de nuestros servicios.
- Alcanzamos 63 puntos en el indicador de humanización percibida, que define la apreciación de trato humanizado de los usuarios en los diferentes servicios.
- Desarrollamos estrategias para fortalecer la cultura del servicio humanizado en cuatro grandes líneas de acción: diálogos participativos, movilización de cultura, dignificando nuestras relaciones y despliegue con los embajadores de servicio en encuentros cíclicos trimestrales.



Nuestra Gestión de Cliente

Experiencia de cliente

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE



- Atendimos 152.483 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 23% menos que en el 2021. De los casos gestionados el 62% corresponden a quejas, (variación de 40 % frente al 2021), solicitudes el 36% (variación de -57 % frente al 2021), reconocimientos 1% (variación de -38 % frente al 2021) y sugerencias 0.3% (variación de 105% frente al 2021).
- Consolidamos las mesas corporativas como espacios multidisciplinarios que facilitaron el desarrollo de implementaciones enfocadas en mejorar la experiencia del cliente. Entre los resultados se destacan, en la línea de eventos, la disminución de tiempos para la emisión de facturas, que pasó de 57 días en promedio a 12, y la devolución de dinero para usuarios que se redujo a 48 horas, frente a una expectativa de 30 días en el 2021.
- Con el fin de continuar trabajando en modelos de negocio centrados en las personas, en el 2022 cerramos con el diseño de 55 rutas de cliente y 20 iteraciones, para responder a los nuevos requerimientos de los usuarios.
- De la mano de Experiencia de Cliente en la Unidad de Salud, desarrollamos el proyecto Familia Gestante, generando un acercamiento personalizado con las embarazadas y su red de apoyo, para darles a conocer diferentes alternativas y soluciones que contribuyen a su calidad de vida desde las áreas de salud, finanzas, bienestar y alianzas.

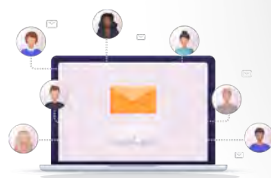




Nuestra Gestión de Cliente

Experiencia de cliente

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE



- Lanzamos en conjunto con la Universidad Corporativa, el curso formativo “Cercanías, Diversidad e Inclusión”, que, con el objetivo de orientar a nuestros colaboradores en la adecuada atención a personas con discapacidad, tuvo una cobertura de capacitación del 24%. Asimismo, en el marco del Día Internacional de la Discapacidad promovimos la apropiación de esta temática con la actividad “Comparte tu Arte” que, en su tercera versión, dirigida a niños y adolescentes, tuvo un alcance de 87.753 internautas en redes sociales como Instagram, Facebook y Twitter.
- Como parte del ejercicio de monitoreo de canales de atención, para los canales telefónico y web center de la Unidad Salud, alcanzamos 41 líneas monitoreadas y 2.259 muestras que, bajo un modelo corporativo liderado por Experiencia de Cliente, promueve una visión de humanización en la experiencia y una atención homogénea de la marca.
- Implementamos el nuevo indicador de experiencia porcentual que incluye en una sola métrica, además de las acostumbradas variables de satisfacción y esfuerzos, la nueva variable de NPS (Net Promoter Score) con una perspectiva más relacional.

Nuestra Gestión de Cliente

Experiencia de cliente

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

### Resultado indicador de experiencia de cliente por ciclos de servicio

(escala -25 a 100 puntos)



#### Afiliación Corporativa

84.4%

**Variación  
anual**  
(%)  
**2.7**

**Meta  
2022**  
(%)  
**100%**



#### Unidad Bienestar y Desarrollo Social

90.4%

**Variación  
anual**  
(%)  
**2.3**

**Meta  
2021**  
(%)  
**99%**

Alimentos	93.2	4.8	102
Alojamiento	85.6	-1.1	97
Recreación, Educación y Deporte	89.3	-3.7	95
Eventos Conformados	93.4	0.2	99
Subsidio	91.5	1.3	99
Desarrollo y Promoción de Vivienda	91.5	-0.2	99
Agencia de Empleo y Fomento Empresarial	88.5	1.8	100



#### Unidad de Financiamiento y Alianzas

78.2%

**Variación  
anual**  
(%)  
**-2.8**

**Meta  
2021**  
(%)  
**91%**

Servicios Financieros	80.5	2.2	97
Operador de Información	82.1	-4.3	93
Convenios y Alianzas	71.8	-6.6	84



#### Unidad Salud

83.3%

**Variación  
anual**  
(%)  
**-2.0**

**Meta  
2021**  
(%)  
**96%**

Plan de Beneficios en Salud	80.3	-1.2	96
Plan Complementario	84.4	0.2	97
Servicios particulares y empresariales de salud	88.2	-1,9	96



#### Compensar Corporativo

86.1%

**Variación  
anual**  
(%)  
**-0.4**

**Meta  
2021**  
(%)  
**97**

Frente a los resultados por Unidades se mantiene el orden de desempeño, liderado por la Unidad de Bienestar (90.4%, variación anual 0.4%), con relativa estabilidad en la mayoría de sus negocios, seguida por la Unidad de Salud (83.3%, variación -2.0%) y luego la Unidad de Financiamiento y Alianzas (78.2%, variación -2.8%), que presenta mayores oportunidades de mejora en su indicador, destacándose en esa unidad, Servicios Financieros (80.5% variación 2.2%).



Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

## Salud y Seguridad de nuestros clientes

GRI 416-1, 416-2  
ODS 3

Como una expresión esencial de nuestro compromiso con el bienestar integral, trabajamos continuamente por el desarrollo de operaciones seguras que minimicen cualquier riesgo contra la seguridad o salud de los usuarios, lo anterior, mediante acciones de evaluación y gestión de los ciclos de servicio, con base en los impactos reales y potenciales a la salud y la seguridad de los usuarios. A continuación, un resumen con algunas de las acciones adelantadas por los procesos o ciclos, cuyas actividades pueden representar un mayor nivel de riesgo:



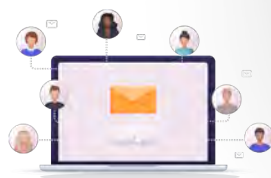
NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE



Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Vivienda

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Vivienda

- Garantizamos materiales de primera calidad en la construcción (certificados y aprobados). Adicionalmente, obedeciendo a temas normativos asociados a la estabilidad y durabilidad de las estructuras, damos estricto cumplimiento a las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente, NSR-10.
- Para fortalecer la cultura de ahorro y consumo responsable, las viviendas entregadas bajo la certificación Casa Colombia (asociada al atributo de sostenibilidad integral) cuentan con grifería y aparatos sanitarios ahorradores de agua en un promedio del 33.33%.
- Mantenemos nuestra interventoría y supervisión técnica a los proyectos de vivienda para asegurar que las licencias de construcción y urbanismo – dentro de la NSR-10 – se ejecuten. Los constructores, cuando así se requiere, también disponen de controles de calidad independiente, avalados por laboratorios especializados.





Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Experiencia al cliente

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Experiencia al cliente

Identificamos diferentes situaciones que puedan generar un impacto negativo en la salud y seguridad de nuestros afiliados, buscando mitigar o eliminar la causa mediante algunas herramientas que nos permiten levantar insumos para implementar mejoras y ajustes, entre las que destacamos las siguientes:

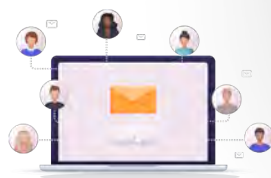
- Evaluación de experiencia del cliente.
- Pruebas de cliente – Grupos foco.
- Conversatorios con clientes.
- Clasificación y análisis de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de alta complejidad.
- Monitoreos en los canales de atención.
- Gestión de recuperación del servicio en ciclo corto y largo.
- Detección oportuna de hallazgos.
- Protocolo del buen trato.
- Acompañamiento desde la estrategia de derechos y deberes.



Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Alimentos

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Alimentos

La inocuidad de nuestros productos alimenticios es un compromiso por el que trabajamos a diario mediante las acciones que componen nuestro sistema de aseguramiento de la calidad con enfoque preventivo, cumpliendo a cabalidad con los requisitos establecidos en la reglamentación sanitaria vigente. Este sistema contempla programas de saneamiento básico y otros programas pre-requisito a disposición de cada una de las operaciones del ciclo de Alimentos. Asimismo, incluye controles definidos para cada una de las etapas del proceso productivo, desde el ingreso de proveedores hasta la distribución del producto, aportando así al bienestar integral de las personas.





Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Eventos

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Eventos

Las acciones desarrolladas para mitigar los impactos negativos frente a la salud y seguridad de las personas que participan en nuestros eventos se enmarcan en el sistema de aseguramiento a la calidad con enfoque preventivo entre las que destacamos las siguientes:

- Plan de emergencia y análisis de vulnerabilidad por sedes.
- Habilitación de puestos de primeros auxilios para la atención de usuarios en caso de presentarse alguna novedad.
- Mantenimientos preventivos locativos.
- Sistemas contra incendios.
- Capacitación del equipo de trabajo y formación de brigadistas.
- Habilitación de proveedores con requerimientos de SST.
- Listas de chequeo diarias, previas al evento para validar estado locativo.
- Planeación de eventos, cumpliendo con los requerimientos logísticos y de salud, necesarios para operarlos con seguridad.
- Póliza de atención con Emermédica.
- Acatamiento en la normativa y radicación de permisos para eventos de alta complejidad ante la IDIGER.



Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientesProyectos de  
infraestructuraNUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Proyectos de infraestructura

Como mecanismo para garantizar la seguridad de nuestros usuarios durante el desarrollo de los proyectos de infraestructura, el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo aplica la metodología de gerenciamiento de riesgos a través de la matriz de identificación de peligros y evaluación y control, priorizando la gestión de los riesgos no aceptables. Otros mecanismos que aplicamos son las inspecciones de seguridad y las observaciones planeadas.





Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientesSeguridad física y  
electrónica

## NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE



### • Seguridad física y electrónica

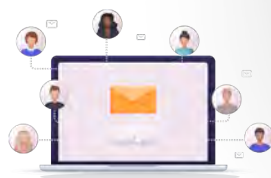
- Habilitamos códigos QR en 15 sedes para que, mediante un formulario online, las personas reporten situaciones sospechosas que nos ayuden a intervenir oportunamente, aportando a la seguridad de las instalaciones.
- Contamos con una plataforma digital mediante la cual gestionamos la operación de la seguridad física, mejorando los controles, la eficiencia, la agilidad, la oportunidad, el acceso y la trazabilidad de la información, así como la experiencia del cliente en todas las unidades de servicio.



Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Servicios de salud

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## • Servicios de salud

Gracias al acompañamiento del equipo de calidad y riesgo corporativo, revisamos y actualizamos las características de nuestros productos y servicios garantizando así la seguridad del paciente y el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios. Por eso, contamos con una metodología madura para el análisis de indicios de atención insegura y eventos adversos que incluye la gestión de salidas no conformes, el análisis de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la revisión de resultados de indicadores y la actualización de las matrices de riesgo. Como resultado de estas iniciativas definimos planes de mejora que nos permiten disminuir y mitigar los impactos negativos que puedan generarse.

De la misma forma, continuamos cumpliendo a cabalidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) normado mediante el Sistema Único de Servicios de Salud (Resolución 3100 de 2019), con el cual buscamos garantizar la seguridad necesaria para la prestación de los servicios, teniendo como prioridad, generar, mantener y mejorar la calidad de estos.

Contamos también con el programa y política de Seguridad del Paciente cuyo objetivo es prevenir posibles eventos adversos en la atención, actuar a tiempo, corregir errores y aprender de ellos creando un clima de seguridad. Sumado a ello, buscamos fortalecer la cultura de seguridad del paciente, mediante el fomento del deporte y el monitoreo del indicador de eventos prevenibles, que registró 3.3 reportes por cada 1.000 pacientes atendidos para el año 2022.





Nuestra Gestión de Cliente

Salud y seguridad de  
nuestros clientes

Servicios de salud

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

En este mismo ámbito, dimos cumplimiento al indicador de cierre de casos de seguridad del paciente, con una gestión del 97.8% de los casos durante el mes siguiente de su recepción.

De otro lado, en el indicador de capacitación en temas relacionados con seguridad del paciente, ejecutamos la totalidad de las actividades planeadas, formando a nuestro equipo humano en buenas prácticas de seguridad del paciente dando cumplimiento a la normatividad que nos rige.

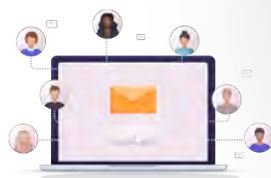
En relación con los eventos adversos prevenibles, los ocurridos por fallas que se pudieron evitar, en el 2022 registramos una tasa de 0.2 eventos adversos prevenibles por 1.000 pacientes

atendidos, reflejando la baja probabilidad de que estos se presenten, y la gestión de control sobre la ocurrencia de los mismos.

Cabe resaltar que los eventos adversos prevenibles, son examinados por el equipo de Riesgo Corporativo. Para el manejo de los eventos, cada subproceso de Prestación Salud, con la revisión del Comité de Seguridad del Paciente, hacen el análisis y gestión de los casos que correspondan, a los que se aplican las herramientas definidas en el programa de Seguridad del Paciente: protocolo de Londres, seguimiento a pacientes y colaboradores y/o proveedores.



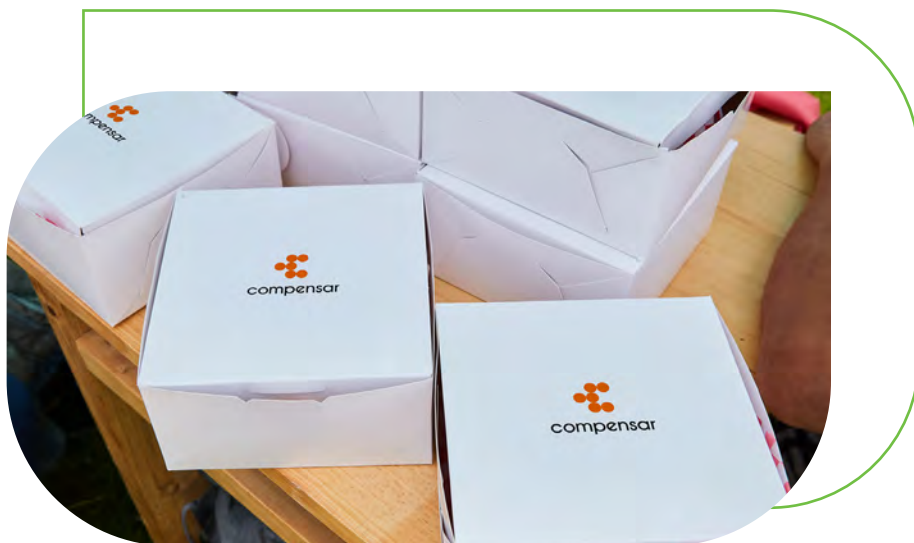
Nuestra Gestión de Cliente

Información y etiquetado  
de productos y serviciosNUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

# Información y etiquetado de productos y servicios

GRI 417-1 y 417-2

Los temas de etiquetado de productos son especialmente relevantes de cara a la prestación de nuestros servicios de Alimentos y Salud, por lo que relacionamos a continuación los requerimientos para cada uno:



## Alimentos:

Producto  
servicio

Materias primas y productos terminados, empacados, envasados o suministrados **por proveedores**



Productos en proceso y terminados, empacados o envasados en el **Centro de Procesamiento de Alimentos**



**Tipo de información**  
que debe reportar sobre su uso o contenido

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."

Para el 2022 los proveedores se encontraban en transición para el cumplimiento de la resolución 2492/2022 de etiquetado nutricional.

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



Nuestra Gestión de Cliente

Información y etiquetado  
de productos y servicios

Salud

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## Salud

### Producto servicio



### Tipo de información que debe reportar sobre su uso o contenido



Insumos, medicamentos  
y **dispositivos médicos**

Contamos con instructivos que establecen las buenas prácticas para asegurar la correcta identificación de insumos, medicamentos y dispositivos médicos.

Estos se alinean a la normatividad aplicable de acuerdo con la naturaleza de cada uno y sus lineamientos son objeto de seguimiento y control por parte del comité de farmacia y terapéutica de Prestación Salud, en el cual participan profesionales de salud, expertos técnicos y profesionales del proceso de Compras y Abastecimiento y distribución para garantizar la articulación y aplicación de las buenas prácticas que permitan disminuir riesgos durante todo el ciclo de los insumos, medicamentos y/o dispositivos médicos.



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**

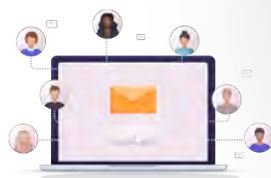
La etiqueta de los productos químicos que hayan sido declarados como no peligrosos por el fabricante contendrá la siguiente información en la Ficha de Datos de Seguridad:

- Identificación del producto.
- Identificación del proveedor, ya se trate de fabricantes, importadores o distribuidores.
- Consejos de prudencia.

Procurando el uso seguro de los productos químicos peligrosos y no peligrosos, mantuvimos lo reportado en el Informe de Gestión y Sostenibilidad del año 2021, incorporando adicionalmente, lo siguiente:

- Actualizamos de manera periódica las fichas de datos de seguridad (FDS) de los productos químicos existentes en nuestras áreas.
- Cumplimos con las indicaciones de almacenamiento de los productos químicos de acuerdo con lo establecido en la guía G-PTH 0001 de Almacenamiento de Sustancias Químicas.
- En nuestras áreas de almacenamiento dispusimos de la Matriz de Compatibilidad establecida de acuerdo con el Sistema Globalmente Armonizado.
- Prohibimos el consumo de bebidas o alimentos durante la manipulación de las sustancias o productos químicos.
- Establecimos lineamientos para la rotulación de sustancias químicas y residuos derivados de los productos de la prestación de servicios de salud, con el fin de proteger a los actores que participan en el ciclo de vida útil de estos elementos, tales como usuarios, trabajadores de la salud y de procesos de apoyo, también, los gestores de residuos, la comunidad y el medioambiente.

Nuestra Gestión de Cliente

Reclamaciones con  
respecto a comunicaciones  
de marketingNUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

## Reclamaciones con respecto a comunicaciones de marketing

GRI 417-3

**D**urante el año 2022 recibimos algunos reclamos relacionados con presuntos incumplimientos frente a nuestras comunicaciones de marketing; con respecto a éstas desarrollamos la siguiente gestión:





## Nuestra Gestión de Cliente

Reclamaciones con respecto a comunicaciones de Marketing

NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE

- Para nuestro Programa Integral de Seguros, se generó una alerta ante una posible incurrancia en publicidad engañosa para la obtención del beneficio de un bono. Al respecto dos de nuestros afiliados radicaron PQRS. Una vez analizado cada caso, se evidenció que, en el primero, el usuario no cumplía con los requisitos especificados para la obtención del beneficio, sin embargo, se le dio un bono complementario. En cuanto al segundo reporte, se constató que aún estaba dentro de los tiempos habilitados para la entrega del beneficio, por lo cual se hizo entrega de este.
- Derecho de petición recibido por un usuario solicitando no ser más contactado por nuestra oferta comercial.
- Tutela por parte de un estudiante de la Universidad del Rosario para retirarlo de las bases de publicidad/marketing de la Caja. Se solicitó a todos los canales internos de Compensar, incluido el aliado Olímpica, omitirlo de manera inmediata de las bases de comunicación y se le dio respuesta formal por escrito.
- Radicación de tres PQRS para la red transaccional referentes a publicidad engañosa. Dichas solicitudes fueron analizadas con las respectivas empresas aliadas y se remitió respuesta formal a cada uno de los casos.



Nuestra Gestión de Cliente

Privacidad de cliente

## Privacidad de cliente

GRI 418-1

**E**n Compensar estamos comprometidos con el adecuado tratamiento y manejo de la información. Para ello, tenemos definido e implementado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a través del cual se realizan controles de seguridad de la información y Ciberseguridad. Dentro de este marco damos cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 del 2012 de protección de datos personales y se implementan controles técnicos, políticas, procedimientos y estándares para minimizar los posibles riesgos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del afiliado.

En el 2022 recibimos la radicación de una PQRS por parte de un afiliado por mal manejo de la información personal, puesto que recibió publicidad de uno de nuestros productos a pesar de no autorizar el tratamiento de sus datos personales para las campañas publicitarias. Después de hacer trazabilidad a esta queja, se consideró que no fue procedente ya que la publicidad emitida se realizó antes de la fecha en que el afiliado solicitó la eliminación de su autorización de tratamiento de datos personales.

En consecuencia, durante el 2022 no recibimos ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente y/o pérdida de sus datos.



NUESTRA  
GESTIÓN DE CLIENTE







Un año más  
del lado de la  
articulación de ideas,  
talentos y capacidades  
**AL SERVICIO DE LOS  
DEMÁS**



Nuestros Procesos  
Transversales

Proyectos de infraestructura

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Proyectos de Infraestructura

GRI 203 - 1  
ODS 11

**B**ajo los principios de buena arquitectura, sostenibilidad e innovación, contribuimos a la prestación integral de los servicios de Compensar a través del desarrollo y mejoramiento de su infraestructura, ofreciéndole a familias afiliadas y no afiliadas, de todos los niveles socioeconómicos, espacios pensados en el mejoramiento de su calidad de vida.







La inversión total destinada a las obras de los proyectos de infraestructura que desarrollamos en el 2022 fue de más de \$87.980 millones, frente a los \$74.761 millones del año anterior,

lo que representa un incremento del 17.7%, cifra que contempla tanto las obras que se venían ejecutando y fueron entregadas durante el año, como aquellas en desarrollo.



#### Nuevas construcciones o proyectos entregados

	Área construida (m <sup>2</sup> – cubiertos)	Área libre (m <sup>2</sup> )
Centro de Bienestar Integral Centro Mayor	12.145	
CDI Lote 17 - Hogares Soacha	2.270	
Ampliación Lagosol	2.800	2.400
<b>Subtotal áreas nuevas en el 2022</b>	<b>17.215</b>	<b>2.400</b>



#### Adecuaciones, ampliaciones o remodelaciones entregadas

	Área construida (m <sup>2</sup> – cubiertos)	Área libre (m <sup>2</sup> )
Sede Suba piso 4	1.240	
Consultorios, SAM, SOR, Laboratorio, Inmunización	1.040	
Pisos 1A, 2B, 6A, 7A Calle 26		
Adecuación Laboratorio Patológico Piso 7 Calle 26	560	
Administración Laboratorio CPL - Citogenética	657	
Imagenología Calle 134 - Mobiliario	134	
Bienestar - consultorio Acueducto	103	
Laboratorio Administración Country 202	86	
Laboratorio CEP Barranquilla – Asesoría e interventoría	186	
Laboratorio, consultorios, terapias y procedimientos Kennedy	634	
Oficina Aseguramiento Cali	282	
Diseño Laboratorio Popayán	182	
Oficinas Aseguramiento Cra. 69	25	
Adecuación consultorio JEP	15	
<b>Subtotal áreas adecuadas en el 2022</b>	<b>5.144</b>	<b>0</b>
<b>Subtotal áreas entregadas en el 2022</b>	<b>22.359</b>	<b>2.400</b>



#### En desarrollo

	Área construida (m <sup>2</sup> – cubiertos)	Área libre (m <sup>2</sup> )
Sede Carrera 60	12.601	
Central Especializada de Procesamiento - CEP	947	
Fundación Universitaria Compensar	26.668	
<b>Subtotal áreas nuevas en desarrollo en el 2022</b>	<b>40.216</b>	<b>0</b>



#### Adecuaciones, ampliaciones o remodelaciones en desarrollo

	Área construida (m <sup>2</sup> – cubiertos)	Área libre (m <sup>2</sup> )
Traslado y adecuación Agencia de Empleo Kennedy	408	
Laboratorio, toma de muestras PBS y PAC Suba	154	
Adecuación zona de parrilla Cajicá	75	
<b>Subtotal áreas en adecuación en el 2022</b>	<b>637</b>	<b>0</b>
<b>Subtotal áreas en desarrollo 2022</b>	<b>40.853</b>	<b>0</b>



#### Totales

**63.212**  
Área construida  
(m<sup>2</sup> – cubiertos)

**2.400**  
Área libre  
(m<sup>2</sup>)



Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Nuevas construcciones

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## ★ Nuevas construcciones

### Centro de Bienestar Integral Compensar Centro Mayor

Tras 14 meses de obra en medio de la pandemia, abrimos en mayo del 2022 las puertas de un nuevo Centro de Bienestar Integral, ubicado al interior de Centro Mayor, uno de los centros comerciales más importantes del país, el cual recibe al año alrededor de 30 millones de visitas.



Más de **12.140**

metros cuadrados, distribuidos en **3 pisos y un sótano.**

.....



Capacidad para **atender a más de 300.000**

personas al mes, entre servicios de recreación, deporte, formación y salud.



Generación de un promedio mensual de

**400 empleos directos en obra**

y participación de más de **70 contratistas y 50 proveedores.**

.....

Con la apertura se crearon alrededor de

**300 nuevos empleos.**

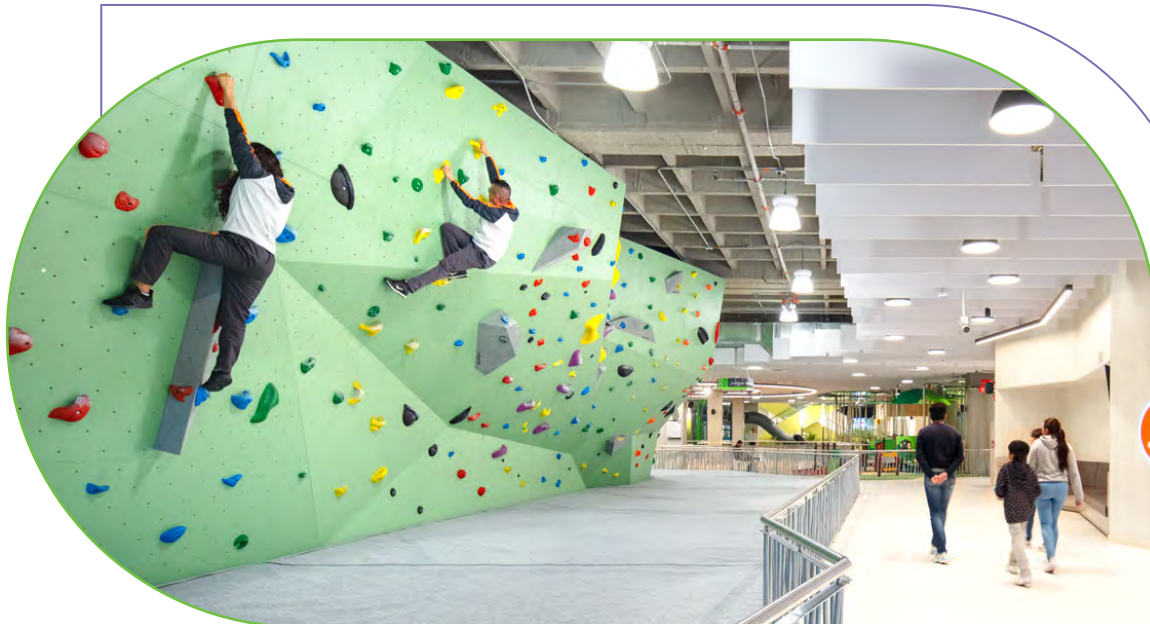


Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Nuevas construcciones

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



Para tal fin, intervenimos un local tipo y lo transformamos en un espacio abierto, iluminado y ventilado, con el propósito de brindarles a los afiliados que viven o trabajan en las localidades aledañas (Antonio Nariño, Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Puente Aranda y Bosa) más y mejores alternativas para acceder a los servicios, además de extender el impacto a población no afiliada, materializando al mismo tiempo nuestro modelo de bienestar integral en el sur de Bogotá.

Dentro de sus principales atracciones se destacan muro de escalar, carrera de obstáculos, trampolines, laberinto interactivo, bolera, pista de patinaje, mini cancha de fútbol sintética y juegos infantiles. Adicionalmente, en el último piso de la edificación se ubican las zonas húmedas, lo que representó un gran reto a nivel de ingeniería y arquitectura: 5 piscinas, sauna, baños turcos, jacuzzis y salas de masajes, así mismo, gimnasio, salones múltiples para clases grupales y zona de spinning, entre otros.

Además, en línea con nuestra filosofía de bienestar integral, la sede contempla también una central de especialistas con 38 consultorios, al servicio de usuarios del Plan Complementario de Salud de Compensar, con acceso a más de 14 especialidades.



Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Nuevas construcciones

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Centro de Desarrollo Infantil – Hogares Soacha

Con el fin de complementar los desarrollos asociados a nuestro megaproyecto de vivienda Hogares Soacha, adelantamos la construcción de un nuevo Centro de Desarrollo Infantil – CDI-, con capacidad para atender 290 niños en edades entre los 2 y 5 años.





Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Nuevas construcciones

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Nuevas habitaciones Lagosol

Llevamos a cabo una nueva fase del gran plan maestro del centro vacacional, que contempló la construcción de 16 nuevas habitaciones incluyendo un oasis como punto refrescante y de integración en la zona hotelera. También, llevamos a cabo la implementación de nuevos servicios en la zona de juegos y área de descanso; ampliación del comedor, vestieres y baños de apoyo, además, el inicio de la construcción de una gran atracción acuática que incluye dos toboganes de más de 13 metros de altura.





Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Principales adecuaciones o remodelaciones

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Principales adecuaciones o remodelaciones

### Sede Suba piso 4

Con el objetivo de ampliar la oferta de servicios en nuestra sede integral de Suba, adelantamos la construcción de 13 salones para cursos de gastronomía, bienestar y acondicionamiento físico.

Adicionalmente como parte del mejoramiento continuo de los servicios, especialmente en las áreas de salud, llevamos a cabo la adecuación de más de 3.900 m<sup>2</sup>, lo que gracias a la implementación de nuevas tecnologías, nos permitió ampliar la capacidad de cobertura, dando cumplimiento permanente a las nuevas normas de salud.





Nuestros Procesos Transversales

Proyectos de infraestructura

Proyección para los próximos años

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Proyección para los próximos años

A continuación, destacamos los proyectos de infraestructura que se encuentran en desarrollo para el 2023 y los años siguientes:

### Sede integral Carrera 60

Como una contribución al bienestar integral de las personas mayores, avanzamos en el desarrollo de una nueva sede en el sector del parque El Salitre que integrará de forma innovadora los servicios de salud y bienestar y el programa de “Centro Día”.

### Central Especializada de Procesamiento - CEP-

Con el propósito de fortalecer uno de los servicios de salud más demandados, avanzamos en la ampliación de las áreas de laboratorio clínico, habilitando una nueva sede para el programa especializado de laboratorio, que incluirá ambientes de citogenética, microscopía, citometría, respiratorio, Covid infeccioso, biomolecular infecciosa, biobanco, biomolecular oncología, secuenciación y validadores, entre otros. Este proyecto de 3 pisos que se proyecta para el primer semestre del 2023 estará ubicado en la ClL. 63 con Cra. 28 B, muy cerca de la actual sede de Laboratorio Clínico.





Nuestros Procesos Transversales

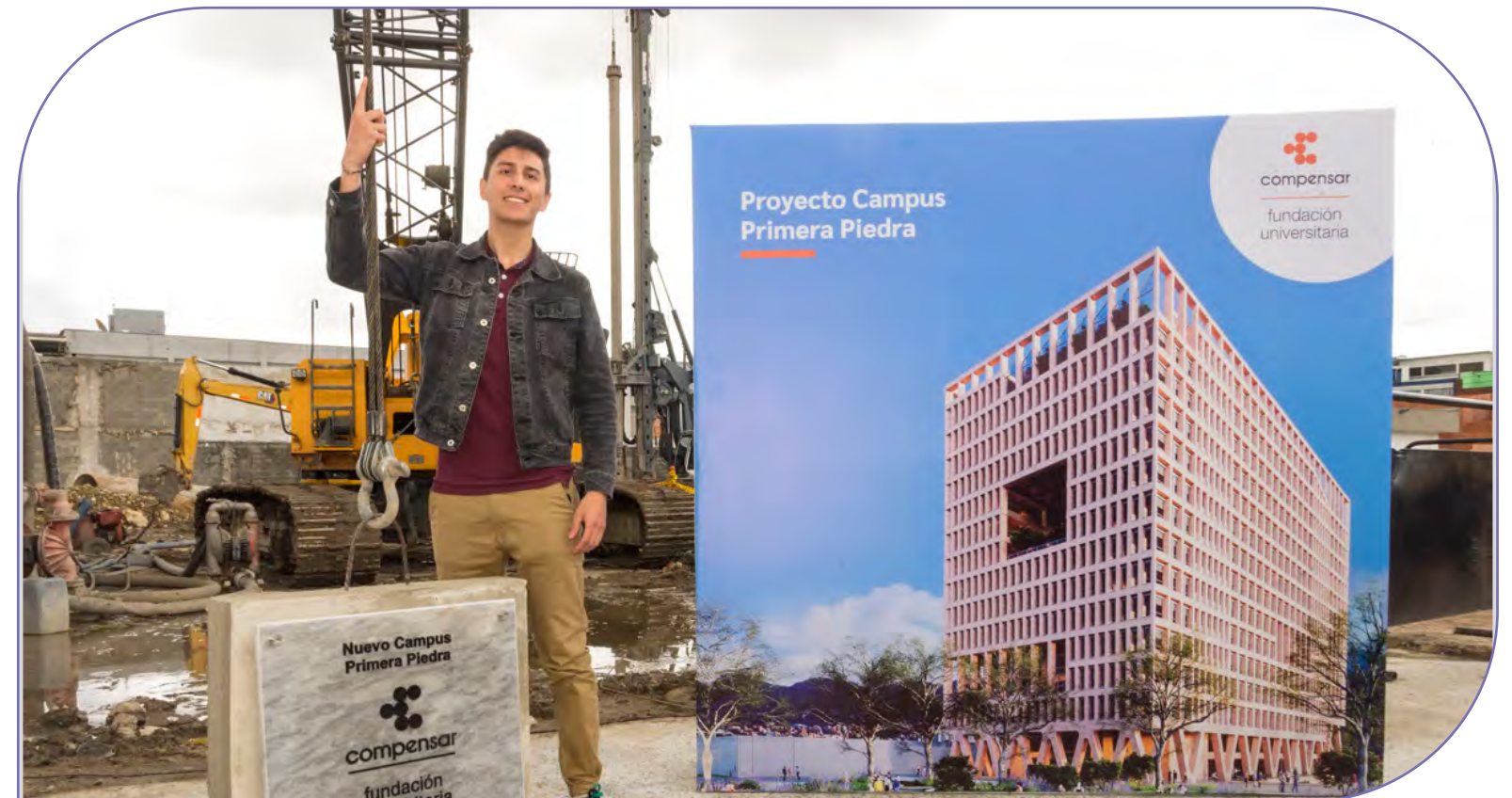
Proyectos de infraestructura

Proyección para los próximos años

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## “Campus” Fundación Universitaria Compensar

De la mano de la Fundación Universitaria Compensar trabajamos en la construcción del nuevo “Campus Universitario” – Fase 1, ubicado sobre la Av. 68 en Bogotá, una moderna infraestructura que integrará a los empresarios, educadores y estudiantes en una propuesta única de 15 pisos, compuesta por 53 aulas multipropósito, más de 53 laboratorios, áreas dedicadas exclusivamente para el apoyo de los proyectos y el bienestar (3.173 m<sup>2</sup>), espacios públicos (2.811 m<sup>2</sup>) y zonas comerciales (730 m<sup>2</sup>), 347 estacionamientos, área administrativa (384 m<sup>2</sup>), un salón magistral para 365 personas y una capacidad para 453 en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).







## Innovación

La innovación es una fuerza que nos impulsa permanentemente y que cada vez se consolida como factor imprescindible dentro de la estrategia organizacional, con el único interés de escuchar y conocer a profundidad a nuestros usuarios, responder a sus expectativas y contribuir con la sostenibilidad y la diferenciación de Compensar, teniendo como premisa que la innovación cobra sentido cuando se pone al servicio del bienestar integral de las personas.







## LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Avanzamos significativamente en el indicador de experimentación, cumpliéndolo al 100% en las unidades de Salud y Financiamiento y Alianzas, que desarrollaron en conjunto más de 40 experimentos, asimismo, la unidad de Bienestar gestionó 19 iniciativas de innovación y el Centro de Servicios Compartidos aportó otros 20 experimentos. Como resultado de esta dinámica afianzamos el relacionamiento con otros actores del ecosistema de innovación como universidades, startups y empresas claves con pilotos activos, además, impulsamos el escalamiento de iniciativas en las áreas de turismo, vivienda, educación y recreación con miras a la ampliación del portafolio y el mejoramiento de la experiencia del usuario.
- Consolidamos las comunidades experimentales en cada una de las unidades de servicio de la Organización, fortaleciendo de esta manera el atributo de innovación al involucrar a más de 1.000 colaboradores, de diferentes niveles, en el desarrollo de 200 experimentos.
- Con el propósito de afianzar los procesos de innovación y co-creación desde la cotidianidad, celebramos, en abril, el Día de la Innovación, con una muestra itinerante dirigida a los visitantes de diferentes sedes, quienes pudieron apreciar algunas situaciones en las que la innovación es protagonista.
- En noviembre llevamos a cabo nuestra primera Vitrina de Innovación, un espacio diseñado para conocer, cocrear, compartir e inspirar al público interno a seguir construyendo soluciones innovadoras que agreguen valor. Durante la jornada se presentaron más de 15 experimentos desarrollados a lo largo del año por diferentes equipos de trabajo, además, hubo 6 pitch intercalados y la exposición de posters con ejemplos claros de cómo pasamos del pensamiento a la acción.





Nuestros Procesos Transversales

Innovación

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Nos mantuvimos en el top 3 del ranking de innovación abierta presentado por la plataforma 100 Open Startups, de la mano de Connect Bogotá, compartiendo el podio con organizaciones como Ecopetrol y Grupo Éxito, lo anterior, fruto de nuestro relacionamiento activo con el ecosistema de innovación.



- Hicimos parte de las iniciativas de la Red de Confianza liderada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Secretaría de Desarrollo Económico y la ANDI. Como parte de ello, fuimos invitados a construir las memorias del avance de la innovación en el país, con algunas contribuciones en el prólogo y ejemplos de aplicación.
- Realizamos una rueda en innovación abierta con la participación de 22 startups y, como resultado de este ejercicio, activaremos inicialmente 4 pilotos que le permitirán a la unidad de Financiamiento y Alianzas seguir avanzando en el desarrollo de tecnologías de última generación. Además, contribuimos a la consolidación del experimento de crédito digital, desarrollado desde 2019, con resultados concretos escalados en las modalidades de libranza, pignoración y cupo rotativo, mejorando la experiencia de usuario y la productividad de esta oferta en el mercado digital.
- Convencidos de la importancia de fortalecer las redes dentro del ecosistema, afianzamos lazos con la universidad de La Sabana y el CESA a fin de profundizar en las relaciones de transferencia de tecnología. También, certificamos a nuestro equipo de innovación en la metodología SIT y reforzamos vínculos con el grupo América Móvil y la Fundación Slim a través de la certificación en el programa ASUME.
- Por primera vez, participamos con nuestros emprendimientos internos en StartCo, evento que durante dos días reunió en Plaza Mayor de Medellín a más de 6.000 mil personas, 300 startups, grandes inversionistas y cientos de empresas en torno a la creación de ideas que contribuyan a impulsar el desarrollo del país.
- Consolidamos nuestro evento interno “Noche de Estrellas” como nuestra vitrina de reconocimiento a la innovación, que para el 2022 contó con 130 iniciativas postuladas en las que participaron 650 colaboradores de todas las unidades. De ellas, se preseleccionaron 83, las cuales fueron evaluadas por un grupo de jurados externos, quienes finalmente premiaron 15 propuestas.



## Asuntos Corporativos

**C**ontribuimos al fortalecimiento de la reputación corporativa a través de la asesoría, el diseño y la ejecución de estrategias de comunicación, marca y relacionamiento, dirigidas a diferentes grupos de interés.



MUJERES QUE INSPIRAN

## Mujeres le hacen un pase a LA INCLUSIÓN

LAURENZ NICOLE Y MARÍA PAULA se conocieron entrenando en su escuela de fútbol, ambas sueñan con ser futbolistas profesionales y anotar en los grandes estadios.

**E**l fútbol, uno de los deportes más atractivos para las mayorías, tradicionalmente dominado por los hombres, viene ganando terreno entre las mujeres, quienes dejando atrás los estereotipos le hacen un pase a la inclusión, siempre listas para anotar a su favor.

Laurenz Nicole Zambrano y María Paula Bejarano sueñan, respiran, viven y practican el

HAY TRES VALORES MUY IMPORTANTES EN LA PRÁCTICA DEPORTIVA A NIVEL DE FORMACIÓN: DISCIPLINA, SACRIFICIO Y PASIÓN<sup>1</sup>

Cristian Díaz, profesor de la Escuela de Fútbol de Compensar

fútbol, una afición que comparten desde cuando eran bebés y que les ha permitido abrirse paso en la Escuela de Fútbol de Compensar. "Me gusta el fútbol porque mis padres lo practican y es un deporte completo que ayuda a la rapidez, al equilibrio y la densidad de los músculos", sostiene Laurenz Nicole. "En Compensar me siento incluida, porque los niños a veces creen que a nosotras solo nos gusta el patinaje".

Por su parte, María Paula recuerda que cuando estaba en transición le dijeron que las mujeres no jugaban fútbol. "Después, con los años, se formó un equipo mixto y ahí empecé. Los hombres y las mujeres somos iguales, tenemos las mismas capacidades", explica la jugadora de 11 años. Las dos reciben el apoyo de sus familias, de sus entrenadores y de su escuela de formación, mientras juegan los primeros minutos de lo que, sin duda, será el gran partido de sus vidas. Siempre están motivadas a seguir aprendiendo, haciendo lo que más les gusta: anotar goles, y celebrar como lo hacen las jugadoras de la selección.





Nuestros Procesos Transversales

Asuntos Corporativos

Logros más significativos

NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



## LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Desarrollamos y publicamos más de 280 contenidos como parte de nuestra estrategia de contenidos editoriales, orientada en dar a conocer a nuestros diferentes grupos de interés la gestión, impacto y labor que realiza Compensar, con especial énfasis en el aporte a la reconstrucción del tejido social y empresarial.
- A lo largo del año activamos nuestra estrategia transversal masiva 360°, que, a través de una amplia variedad de formatos y contenidos, se enfocó en visibilizar nuestro modelo de bienestar integral en los grupos de interés priorizados, mediante información de valor y formatos innovadores.
- Construimos 333 planes de medios transversales para aportar a los objetivos de las campañas de comunicación corporativas y las desarrolladas por los procesos de mercadeo, comercial y comunicaciones de la Organización.
- Fruto del compromiso permanente por mejorar la rentabilidad de la inversión general en medios, generamos ahorros representados en más de \$10.371 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 28.270 suscriptores y 36.000 usuarios únicos promedio mes, además, realizamos 6 FB y 3 IG Live con un total de 13.115 reproducciones, sumado a ello, completamos cerca de 1.800 contenidos publicados.



Nuestros Procesos Transversales

Asuntos Corporativos

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Diversificando el alcance de la información relacionada con nuestros servicios y beneficios, apoyamos el desarrollo de 210 contenidos en 89 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 623 notas a lo largo del año, valorizadas en más de \$6.613 millones, el 30.8% de ellas sobre temáticas lideradas por nuestro proceso.
- Contribuimos a la prevención y gestión de crisis mediante el monitoreo permanente de medios y redes sociales, sistemas de alertas tempranas, atención a periodistas, activación y participación en diferentes comités para identificar y manejar adecuadamente conatos de crisis u oportunidades mediáticas proponiendo y ejecutando las estrategias y acciones correspondientes.
- Con el propósito de estar más cerca de nuestros diferentes grupos de interés y mantener la visibilidad de marca, apoyamos y participamos en más de 90 eventos de alto impacto con temáticas asociadas a nuestra filosofía institucional, como responsabilidad social empresarial, tecnología, innovación, deporte, entretenimiento y cultura, destacándose el World Business Forum, Encuentro de las Américas de Turismo Social, Open DirecTV, Los insaciables, Summit Carlos Jaramillo, The Bizz Fest, Encuentro Nadal- Ruud, Deportista del año ACORD, la Semana del Talento Humano de ACRIP, el Foro de Presidentes de la Fundación El Nogal y la Cumbre de Líderes por la Educación de la Revista Semana, entre otros.
- A lo largo del año diseñamos y ejecutamos 13 estrategias de comunicación interna, a través de las cuales contribuimos al fortalecimiento de la relación con nuestros colaboradores y sus familias, además de afianzar la cultura y los principios organizacionales, el clima, promover el reconocimiento, la adaptación al cambio y el sentido de pertenencia.



Nuestros Procesos Transversales

Asuntos Corporativos

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Dentro de nuestra estrategia de comunicación interna, realizamos 11 emisiones del noticiero institucional Comarca, con 2.589 reproducciones promedio mes. 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 2.934 usuarios activos en nuestra red social corporativa Yammer y publicamos 949 notas de interés en nuestra Intranet.
- Realizamos 4.436 piezas de señalización y formatos para apoyar 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.
- Acompañamos la planeación, ejecución y convocatoria de diferentes eventos internos y externos propios, entre ellos: la Asamblea Virtual de Afiliados, el Aniversario de Compensar, las 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, la Feria Vive Compensar, la fiesta de fin de año para colaboradores, la fiesta de los niños, los eventos de bienvenida a nuevos colaboradores, entre muchos otros.



Nuestros Procesos Transversales

Seguridad física y electrónica

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



### Seguridad física y electrónica

**T**rabajamos para promover ambientes donde los visitantes de nuestras diferentes sedes se sientan tranquilos, mediante una labor caracterizada por el respeto de los Derechos Humanos, a través de un equipo humano servicial, ágil y resolutivo, que se apoya en las tecnologías para prestar un mejor servicio.





Nuestros Procesos Transversales

Seguridad física y electrónica

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



### LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

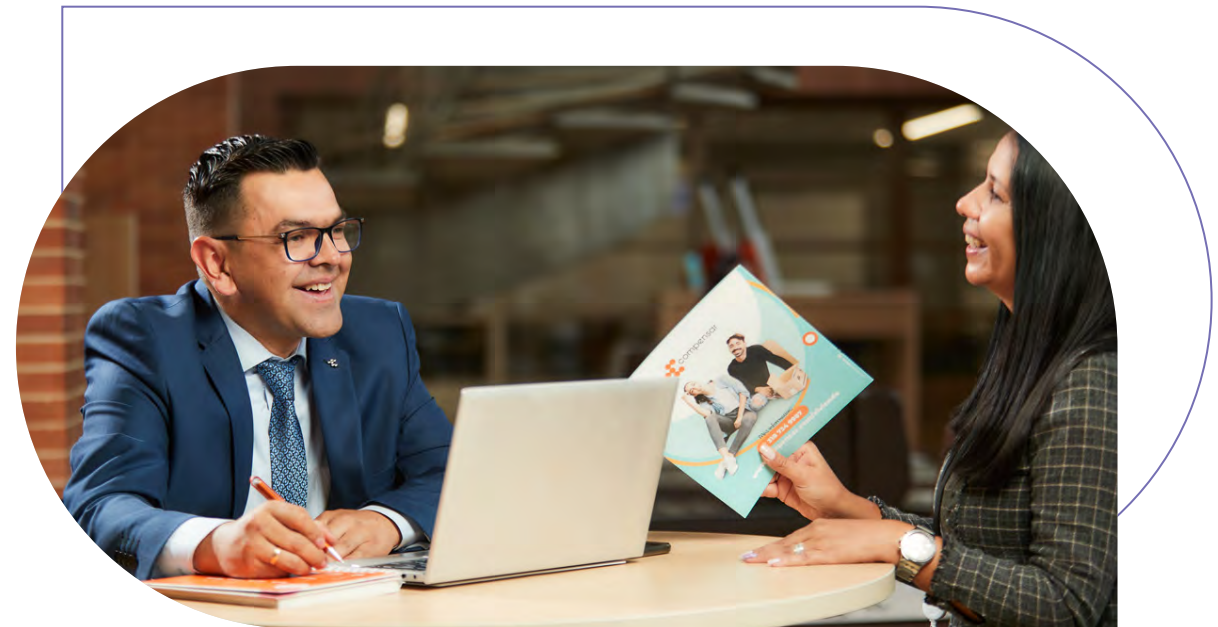
- Mantuvimos por debajo del máximo permitido (4%), el índice de rotación del personal contratista para el servicio de vigilancia, y afianzamos la transferencia del modelo cultural de Compensar aportando a una mejor experiencia de los usuarios.
- Recuperamos 14.492 elementos olvidados por nuestros visitantes, entre usuarios y colaboradores, de los cuales 3.029 fueron reclamados por sus propietarios. Los 11.463 restantes se entregaron a la Fundación Esperanza y Vida como apoyo financiero para sus actividades sociales.
- Capacitamos a 1.684.753 personas en Cultura de la Seguridad, fortaleciendo así el compromiso de la protección en doble vía y logrando una participación por segmentos así: 1.620.982 usuarios, 57.045 colaboradores y 6.726 contratistas. Sumado a ello, habilitamos códigos QR en 15 sedes para que, mediante un formulario online, los usuarios puedan reportar oportunamente situaciones sospechosas dentro de nuestras sedes.
- Alcanzamos una mayor eficiencia en la ejecución del presupuesto, lo que se tradujo en ahorros por \$97 millones y una contención del gasto de \$699 millones, gracias al seguimiento y análisis permanente de la operación.
- Contribuimos a la implementación de los planes de bienestar de nuestras empresas proveedoras de servicios de vigilancia con importantes resultados, reflejados entre otras en la entrega de 51 subsidios de vivienda, 40 de arrendamiento y 1 de mejora de vivienda, por otra parte, desde el ámbito de promoción del talento, 17 personas fueron ascendidas, 10 más participaron en procesos de selección de Compensar, y otras 519, del equipo de contratistas, participaron en capacitaciones y cursos certificados para mejorar su perfil laboral a través de la plataforma de la Universidad Corporativa Compensar.



Nuestros Procesos  
TransversalesGestión de Información  
EmpresarialNUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Gestión de Información Empresarial

Conscientes del valor de la información y de que su adecuada administración impacta favorablemente en la construcción de relaciones a largo plazo con nuestros usuarios empresariales e individuales, ejercemos su adecuado gobierno y custodia, habilitándoles el acceso a múltiples servicios que aportan a su bienestar integral.





Nuestros Procesos Transversales

Gestión de Información Empresarial

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



### LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Mediante la interoperabilidad con bases de datos, la habilitación de capacidades y riguroso monitoreo, aseguramos la confiabilidad y disponibilidad de la información de 2.9 millones de afiliados a Compensar.
- Garantizamos el recaudo de aportes a la caja de compensación a través de la conciliación de 2.4 millones de planillas, equivalentes a \$1.62 billones de pesos, lo que representó un crecimiento de 18% con respecto al año anterior.
- Optimizamos el servicio y la experiencia del cliente en términos de recurrencia, esfuerzo y simplicidad, destacándose los siguientes resultados: disminución del 14% en las solicitudes recurrentes asociadas a la afiliación y el aporte respecto a 2021 (6.265); reducción del esfuerzo en la entrega del documento de identidad para la afiliación, a través de la representación gráfica de la consulta realizada con la Registraduría (530 mil); orientación al afiliado acerca del correcto diligenciamiento de la declaración juramentada y la actualización de información, mediante la implementación de un mensaje orientador y tour virtual en el portal corporativo.
- Fortalecimos los lazos de confianza con diferentes grupos de interés gracias a la implementación satisfactoria de 11 cambios normativos sin afectar la conciliación de aportes e ingresos a la Caja, y emitiendo 514 millones de registros hacia entidades de control y vigilancia, manteniendo la rigurosidad y transparencia en el tratamiento de la información.
- Buscando ir más allá del cumplimiento normativo en la privacidad de los datos de cliente, alcanzamos el 97% de cobertura en la autorización de tratamiento por parte de titulares.

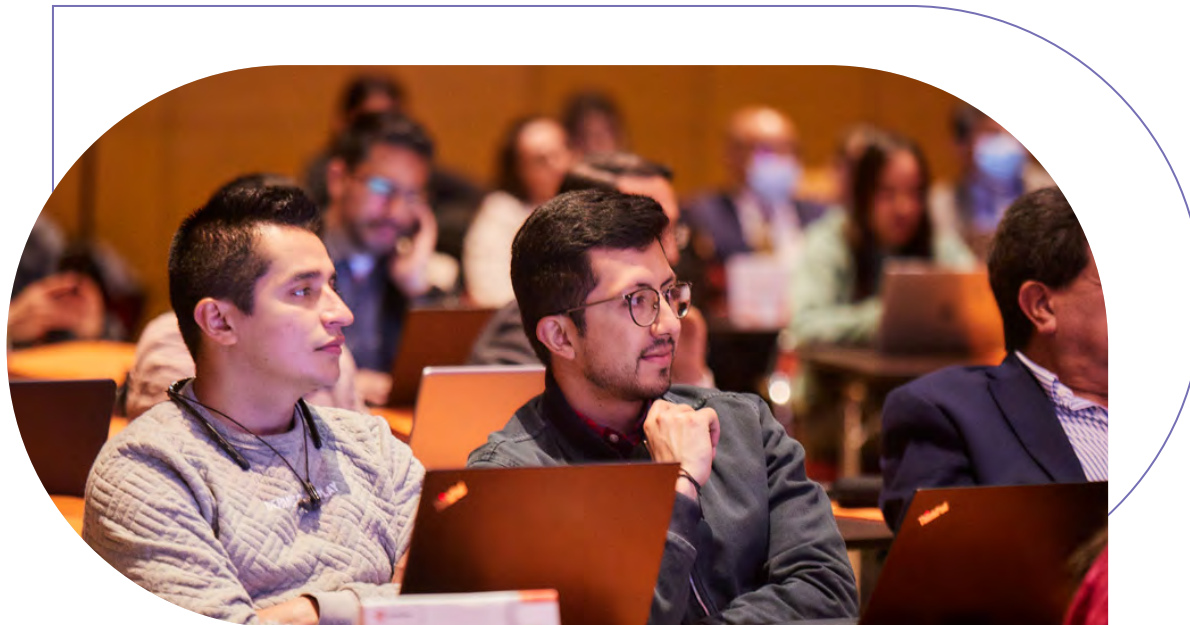
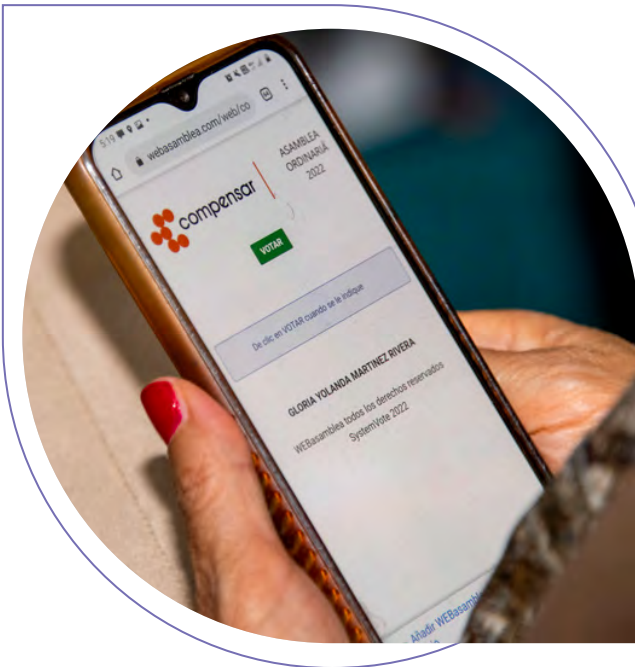


Nuestros Procesos Transversales

Gestión de Información Empresarial

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Avanzamos en el fortalecimiento de la cultura del cuidado de información y buenas prácticas documentales, a través de cursos y capacitaciones para 3.000 colaboradores, además, implementamos la Tabla de Valoración Documental – TVD- que posibilita la intervención de 150 millones de documentos en el administrador de contenido OnBase y 34 mil cajas de archivo.
- Actualizamos estándares y protocolos para el adecuado acceso a los datos de cliente, además, habilitamos capacidades para el monitoreo de la calidad del dato, fortaleciendo las condiciones de confiabilidad, confidencialidad y seguridad, mitigando así los riesgos.
- Garantizamos la eliminación de 7.7 millones de documentos obsoletos en el administrador de contenido OnBase, generando un ahorro por almacenamiento de \$108 millones al año, además, aseguramos la calidad documental para otros 2 millones de documentos cargados al Gestor de Contenido en la misma plataforma.
- Continuamos impulsando la transformación digital, a través de la implementación de soluciones analíticas y de RPA (Robotic Process Automation) que favorecen la eficiencia y productividad en la gestión, como flujos analíticos que benefician el otorgamiento del subsidio y la colocación del crédito y Bot's que apoyan la generación de certificaciones y actualización de datos de contacto.





## Tecnología

Aportamos a la evolución permanente de la Organización mediante la construcción de soluciones tecnológicas confiables, sostenibles e innovadoras, que dentro del marco de gestión de proyectos aseguren la calidad y el mejoramiento continuo, en línea con los objetivos estratégicos de Compensar.



Nuestros Procesos Transversales

Tecnología

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



### LOGROS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- Mediante el desarrollo de mejoras y nuevas implementaciones logramos un incremento de 4.6 puntos porcentuales en la medición de experiencia de usuario de los servicios de Tecnología de la Información (TI). Además, superamos la meta de cumplimiento en los niveles de servicio de la mesa de ayuda de TI, llegando a un 97.5% frente a la meta fijada en 94%.
- Mantuvimos por debajo del ratio los costos operacionales de TI, llegando a un 5.09%, frente al 5.3% establecido, y en la misma línea del cuidado de recursos de la Organización, establecimos la estrategia de reutilización de equipos de cómputo con la asignación de 280 para cargos nuevos, lo que representó ahorros por \$706 millones, sumados a otros 2.7 millones obtenidos con la optimización de la plataforma de impresión de documentos.
- Durante el 2022 garantizamos la conexión remota para 2.500 teletrabajadores con picos de conexiones concurrentes de hasta 1.850 usuarios diarios.
- Implementamos la fase piloto del e-commerce de turismo, con un total de 8.678 usuarios, 142 visitas promedio al día y ventas por más de \$24 millones.
- Pusimos en marcha la herramienta para cálculos de huella de carbono, tomando como referencia el consumo directo, indirecto y el de la cadena de valor de terceros, generando indicadores de gestión de gases de efecto invernadero para nuestra Central de Procesamiento de Alimentos, además de lograr la estandarización para los demás procesos de Compensar.





Nuestros Procesos Transversales

Tecnología

Logros más significativos

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Fortalecimos la estrategia de seguridad de manejo de la información de nuestros afiliados y usuarios de Caja y Salud, a través del proyecto Nuevo Módulo de Seguridad, con acciones adicionales de autenticación que mitigan riesgos.
- Buscando ser cada vez más inclusivos en la divulgación de los contenidos publicados en nuestros portales y en cumplimiento de la norma técnica colombiana NTC5851, activamos el Proyecto Circular 008, que busca hacer más accesible la navegación a todas las personas, teniendo en cuenta sus posibles discapacidades.
- De la mano del proceso de Gestión de Información Empresarial, accionamos el Proyecto SGDA, con el fin de contribuir a la automatización de la funcionalidad para mantener el ciclo de vida de los documentos, de acuerdo con las tablas de retención documental, tablas de control de acceso e índice de información reservada.
- En articulación con el Centro de Experiencia, implementamos el proyecto Centro de Experiencia Fase 1, habilitando nuevas funcionalidades (certificaciones de retirados, trámites subsidio, entre otras) en los dispositivos actuales, y monedero en los kioscos, para los procesos de Afiliaciones, Turismo, Vivienda y Financiamiento.
- Pusimos en funcionamiento el Masterbot y sus bots específicos, bajo la plataforma Google Cloud – Dialog Flow, a través de WhatsApp y medios virtuales, facilitando las posibilidades de contacto y respuesta a las necesidades de nuestros usuarios. Además, avanzamos en el montaje de 9 células de agilidad (desarrollo ágil) en Soluciones de TI.



Nuestros Procesos Transversales

Servicios Administrativos e Infraestructura

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



### Servicios Administrativos e Infraestructura

**G**estionamos la disponibilidad de la infraestructura física de la Organización, su mantenimiento y dotación, contribuyendo de esta manera a que nuestros usuarios puedan acceder a múltiples servicios de calidad que aportan al mejoramiento de su calidad de vida.





Nuestros Procesos Transversales

Servicios Administrativos e Infraestructura

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



- Contribuimos al ahorro de energía eléctrica y cuidado del medioambiente con la instalación de 41 lámparas de energía solar para las sedes del Centro de Entretenimiento Familiar y Cajicá, lo que representó ahorros anuales por \$36.5 millones.
- Instalamos colectores solares para el calentamiento de agua en las duchas del Centro de Entretenimiento Familiar, manteniendo la calidad en el servicio para nuestros usuarios y generando ahorros en el consumo de gas y energía eléctrica por \$10 millones durante el 2022.
- Cubrimos la piscina de la sede Suba con una manta térmica que redujo en 21.000 m3 el consumo de gas natural durante el año, evitó la emisión de 4 toneladas de CO2 a la atmósfera y reportó ahorros por \$46.6 millones.
- Obtuvimos la certificación RETIE que valida el adecuado manejo del sistema eléctrico en las sedes CL. 42, Kennedy y Primero de Mayo, aportando así a la seguridad de nuestros usuarios y personal de manejo.
- Diseñamos y adecuamos un pozo para el almacenamiento de agua potable con el que aseguramos la disponibilidad permanente de este recurso para el consumo en la sede CL. 220.
- Instalamos un sistema de nebulizadores para la generación de confort climático en las habitaciones de nuestro hotel Lagosol, lo que representó un 80% de ahorro en el consumo de agua y 40% en el de energía.
- Mejoramos el servicio de transporte de la ruta circular, en el que se movilizan colaboradores y usuarios entre las sedes de la Av. 68 y la Calle 26, mediante dos buses eléctricos, con lo que esperamos ahorros hasta del 55% en combustible y 54% en mantenimiento, sumado al positivo impacto en la protección del medioambiente.







## Compras y Abastecimiento

GRI 3 - 3

Desde el proceso de Compras y Abastecimiento (Caja y Salud) gestionamos la adquisición y administración eficiente y sostenible de los insumos, materiales, equipos, servicios y elementos necesarios para la adecuada prestación de los servicios de Compensar, soportados en alianzas estratégicas de mutuo beneficio con nuestra red de proveedores, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como a la generación de empleo, progreso, desarrollo social y económico. En materia de impactos de nuestra gestión, en el 2022 se destacan:

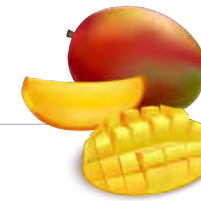






## Redes integradas de valor y bienestar

Producto del trabajo que adelantamos en nuestra red de proveedores de alimentos y salud, logramos:



SERVICIO	ACTIVIDAD	IMPACTO
Alimentos	Desarrollo de nuevo producto en conjunto con el proveedor Carnes Naturales	Proceso nutricional positivo en estudiantes de 5 colegios
	Inclusión dentro del portafolio del proveedor Alinnova de un nuevo producto para refrigerios de Comedores Escolares	Entrega entre julio y noviembre de 396.686 refrigerios reforzados
	Identificación de alternativas de suministro de carne como producto prelisto para el consumo, en articulación con el proveedor Cialta	Reducción tiempo de preparación de alimentos
	Intercambio de experiencias, buenas prácticas y aprendizajes entre proveedores y/o expertos	Réplica de medidas para contribuir a alcanzar objetivos de innovación y desarrollo sostenible
.....		
Salud	Puesta en marcha del modelo de redes integradas con los proveedores de las líneas de abastecimiento de dispositivos e insumos médicos para Salud	Construcción inicial de sinergias e identificación de nuevas oportunidades de mutuo beneficio





## Programa de desarrollo de proveedores

Durante el 2022, dimos continuidad al plan de acompañamiento que busca fomentar en nuestros proveedores acciones tendientes a disminuir el impacto ambiental en sus procesos, y dentro de este contexto:

- Conformamos la mesa de trabajo en sostenibilidad dentro de la Red de Alimentos, con la participación de 11 proveedores y 2 expertos temáticos.
- Desarrollamos espacios de networking en sostenibilidad y llevamos a cabo un conversatorio sobre “Eficiencias Energéticas”, que contó con 60 participantes.
- Adelantamos el Curso de Sostenibilidad y Gestión de Residuos, con un total de 1.034 proveedores inscritos.
- En conjunto con el subproceso Sostenibilidad Ambiental, desarrollamos la iniciativa “Empresas Sostenibles Compensar 2022”, con el propósito de exaltar la labor de los proveedores que en la prestación de sus servicios se destacan por la implementación de buenas prácticas de cuidado y protección del medioambiente, destacándose 9 empresas entre 45 inscritas, quienes resultaron seleccionadas tras un proceso de postulación y evaluación en el que participaron jurados internos y externos.





Nuestros Procesos Transversales

Compras y Abastecimiento

Programa de desarrollo de proveedores

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



Permanentemente, fortalecemos los conocimientos y capacidades del recurso humano de nuestros proveedores, a través de diferentes mecanismos:

- En nuestra Universidad Corporativa cerramos el 2022 con 4.467 usuarios matriculados de 1.076 empresas proveedoras de servicios, además, se destaca la inclusión de dos nuevas formaciones dentro de su ruta de aprendizaje (Facturación Electrónica e Integridad Corporativa) y la implementación de formaciones a la medida para los agentes del centro de atención telefónica de nuestros servicios de Caja y Salud.
- A través de la Escuela de Capacitación de Proveedores, realizamos 55 capacitaciones en las modalidades virtual y presencial, equivalentes a 121 horas de formación para 793 asistentes, sobre temas asociados a seguridad y salud en el trabajo, ley de parques, protocolos de bioseguridad y mejora continua.
- Desarrollamos 10 sesiones virtuales, entre talleres, eventos y charlas, con más de 220 proveedores y 319 asistentes, en temas asociados a la cuarta revolución industrial, sostenibilidad, ESCCNA, entre otros.
- Llevamos a cabo un conversatorio focalizado en el fortalecimiento de lazos en entornos cambiantes, que contó con la participación de 73 asistentes en vivo y 661 visualizaciones posteriores.
- Realizamos acompañamiento a 950 proveedores a fin de darles a conocer la regulación y condiciones técnicas para facturar electrónicamente.



De otro lado, también cabe resaltar que en el primer semestre del año nos vimos afectados por los inconvenientes de varios de nuestros proveedores ante la reducción de sus capacidades productivas y de abastecimiento, como consecuencia del incremento en costos o escasez de materias primas importadas, retrasos en la logística internacional y los factores climáticos (invierno y heladas), lo cual motivó acciones conjuntas o negociaciones de beneficio mutuo entre las partes y con las entidades a las que prestamos algún servicio.

Nuestros Procesos Transversales

Compras y Abastecimiento

Así son nuestros proveedores

## NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



## Así son nuestros proveedores

GRI 2 - 6 204 - 1

 **2.650**  
Proveedores **activos**

 **1.997**  
**Proveedores** a los que se les realizó compras

 **393**  
Proveedores **contratados** en 2022

 **168**  
Empleos **indirectos** generados (proveedores logísticos y actividades recreativas)

 **\$ 1.226.366.860.019**  
**Total compras** realizadas a proveedores

 **41**  
Proveedores **locales** (Bogotá, Girardot y otros municipios de Cundinamarca)

► **\$ 58.957.553.180,71**  
Total compras **locales**  
► **5%** Participación compras locales

## Programa de economía local

En línea con el propósito de aportar a la transformación social y en el marco del convenio con la Secretaría de Educación Distrital, para la administración de los Comedores Escolares del Distrito, pusimos en marcha nuestro programa de economía local con el fin de promover la vinculación de productores locales.

Dentro de este contexto, contamos con proveedores de Bogotá, Girardot y otros municipios de Cundinamarca, incrementando de un 1% a 5% el porcentaje de representación con respecto a la totalidad de compras anuales.

### PROGRAMA ECONOMÍA LOCAL

Total compras locales sistemas productivos pertenecientes a la agricultura campesina, familiar y comunitaria

**Total compras locales**

**% de participación**

2021

\$12.614.298.308

\$1.079.740.161.888

1%

2022

\$58.957.553.180

\$1.226.366.860.019

5%





Nuestros Procesos Transversales

Compras y Abastecimiento

Así son nuestros proveedores

Programa de compras inclusivas

NUESTROS  
PROCESOS TRANSVERSALES

## Programa de compras inclusivas

Apoyamos a pequeños y medianos productores de Caparrapí, La Palma, Yacopí y otros municipios de Cundinamarca a quienes por su condición social, geográfica o económica les es difícil llegar con sus productos al mercado y obtener precios competitivos, incluyéndolos en nuestra cadena de valor como proveedores de productos o servicios, generando importantes impactos económicos y sociales para estas comunidades.



Para el 2022 aumentamos la participación de compras inclusivas a 26 productores



### PROGRAMA COMPRAS INCLUSIVAS

2021

2022

Alimentos, verduras, abarrotes, insumos

Menaje y lencería, cortinas, tapabocas y dotaciones

Talleres y actividades recreativas

Desarrollo Social y Comunitario

Producción de video y cuñas

Servicio de mantenimiento

**Total compras (Caja y Salud)****% de participación compras inclusivas**

\$1.195.141.588

\$2.770.358.353

**\$1.079.740.161.888****\$1.226.366.860.019****0.11%****0.23%**

Nuestros Procesos Transversales

Compras y abastecimiento

Así son nuestros proveedores

Relación con proveedores

NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES



# Relación con proveedores

## y evaluación bajo criterios sociales en nuestra cadena de suministro

GRI 414-1 414-2

La relación con nuestros proveedores está fundamentada en principios de transparencia, calidad, confianza, respeto, economía, eficiencia, seguimiento, imparcialidad, planeación y valoración de costos ambientales, así como bajo pautas de comportamiento de igualdad de condiciones, oportunidad y cumplimiento<sup>18</sup>.

Dentro de los criterios establecidos para la evaluación de nuestros proveedores se encuentran requisitos de cumplimiento legal y organizacionales relacionados con temas ambientales, económicos, sociales y laborales, los cuales son aplicables a todos.

Adicionalmente, procuramos mantener una comunicación cercana con ellos a través de diferentes canales y herramientas, como por ejemplo nuestro boletín “proveedores al día”, donde consignamos novedades e información relevante. Además, por medio de cursos virtuales y presenciales compartimos nuestro conocimiento y buenas prácticas en materia de política de humanización del servicio, mecanismos de denuncia, programas de seguridad y salud en el trabajo, uso de energía, ESCNNA, entre otros.

<sup>18</sup> Documento pautas del relacionamiento con proveedores disponible en: <https://corporativo.compensar.com/compras/soy-proveedor>

En línea con lo anterior, para el periodo 2022 en el formato inscripción y actualización de datos de proponentes y proveedores fue incluida información sobre Responsabilidad Social Empresarial y Modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable), así:



Como resultado de este ejercicio, durante el 2022 no se identificaron impactos sociales negativos en nuestra cadena de suministro.

Por otro lado, en términos de impactos positivos, se destaca:

- Incremento en la adquisición de insumos con tendencias ambientalmente sostenibles, dando prioridad a estas características como un factor relevante en la evaluación y selección de proveedores.
- **Estrategia ambiental:** 16 proveedores
- **Estrategia de sostenibilidad:** 13 proveedores
- Compras generadas por valor de \$ 38.646 millones, equivalente al 3.2% sobre el total de las compras

- Logramos avances en el indicador de sostenibilidad, llegando a un cumplimiento del 131%, producto de diversos esfuerzos en materia de planeación con los procesos internos y negociación con proveedores, alcanzando ahorros por valor de \$25.408 millones.







## Derechos Humanos

GRI 409-1, 410-1, 408-1

Como parte de nuestra filosofía organizacional, velamos por la defensa de los derechos humanos y, en este sentido, procuramos trabajar con proveedores que promuevan prácticas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral; se comprometan a respetar y dar cumplimiento a la política contra el ESCNNA y el trabajo infantil; además, proveedores que promuevan la igualdad de oportunidades para los empleados de todos los niveles, independientemente de su color, raza, sexo, identidad sexual, edad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, religión, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley.





Adicionalmente, desarrollamos las siguientes iniciativas para contribuir a la prevención de la violación de los DD. HH. por parte de este grupo de interés:

- 4 talleres de formación en prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes – ESCNNA, con la participación de 155 asistentes.
- Inclusión cláusula de prohibición de contratación a menores de edad en la totalidad de los contratos con proveedores<sup>19</sup>.
- Dentro del documento para el relacionamiento con proveedores y en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se consignan los compromisos a tener en cuenta en este aspecto.
- Desde el proceso de Seguridad Integral se adelantó formación en DD. HH. al 100% del personal que presta el servicio de seguridad física, con un total de 35 horas de formación en temáticas como inclusión de minorías, atención a personas con discapacidad y valores éticos y humanos.

### Compañía de vigilancia



### Personas capacitadas 2021 2022

140 149

137 150

125 130



- A través del producto audiovisual “En Frecuencia”, proyectado a todas las personas que prestan el servicio de vigilancia en nuestras instalaciones, abordamos temas relacionados con la protección de los DD. HH.
- El proceso de inducción al personal de vigilancia contempla entre otras temáticas material orientado a promover la protección de los derechos humanos.



<sup>19</sup> Para casos muy específicos en donde se requiera la contratación de algún menor de edad se realiza la validación de los aspectos definidos por ley para este tipo de contrataciones.





Un año más  
del lado de las  
**NUEVAS VISIONES**  
y saberes que  
amplifican el impacto  
de nuestra  
gestión social



Nuestro Conglomerado Social

Fundación Universitaria  
Compensar

compensar

fundación  
universitaria

La Fundación Universitaria Compensar cumplió 44 años formando profesionales integrales con capacidad de responder a las dinámicas del sector productivo, gracias a la maduración de su modelo educativo Universidad-Empresa, que busca afianzar la gestión del conocimiento, la innovación, el bienestar, la empleabilidad, el desarrollo humano y el progreso empresarial.

NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL



Nuestro Conglomerado Social

Fundación Universitaria  
CompensarNUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL

## PRINCIPALES LOGROS:

- La comunidad estudiantil creció un 13% respecto al 2021, nueve puntos por encima del promedio nacional, con alrededor de 8.245 estudiantes al año distribuidos así: 3.699 en Bogotá (45%), 645 en Meta (7%) y 3.901 en modalidad virtual (48%).
- A lo largo del 2022 entregó 3.350 títulos académicos, los cuales se distribuyeron según el nivel de formación de la siguiente manera: 1.159 profesionales, 1.101 tecnólogos, 996 técnicos y 94 especialistas.
- Con el fin de promover la continuidad en los procesos académicos de los estudiantes adjudicó beneficios económicos por más de \$7.584 millones, representados en becas y descuentos. Por un lado, 2.106 estudiantes fueron beneficiados por la Caja mediante el programa becas Compensar, lo que significó una inversión de \$3.754 millones, además, 3.085 estudiantes obtuvieron un descuento del 40% en el valor de la matrícula, auxilio que ascendió a los \$3.023 millones. Por otra parte, la Fundación Universitaria otorgó un descuento del 10% en el valor de la matrícula a 3.110 jóvenes afiliados a Compensar, por un monto de \$719 millones, adicionalmente entregó 65 becas de excelencia del 100% y 50% del costo de la matrícula, por valor de \$88 millones.
- El índice de empleabilidad de los graduados de la Fundación Universitaria siguió ubicándose 14 puntos por encima del promedio nacional, fruto, entre otras cosas, del fortalecimiento de su modelo educativo Universidad – Empresa.
- La oferta académica de Educación Superior fue ampliada a 52 programas de pregrado y posgrado, en las modalidades presencial y virtual. Además, la Escuela de Formación Empresarial aumentó su oferta a nueve programas técnicos laborales y académicos.



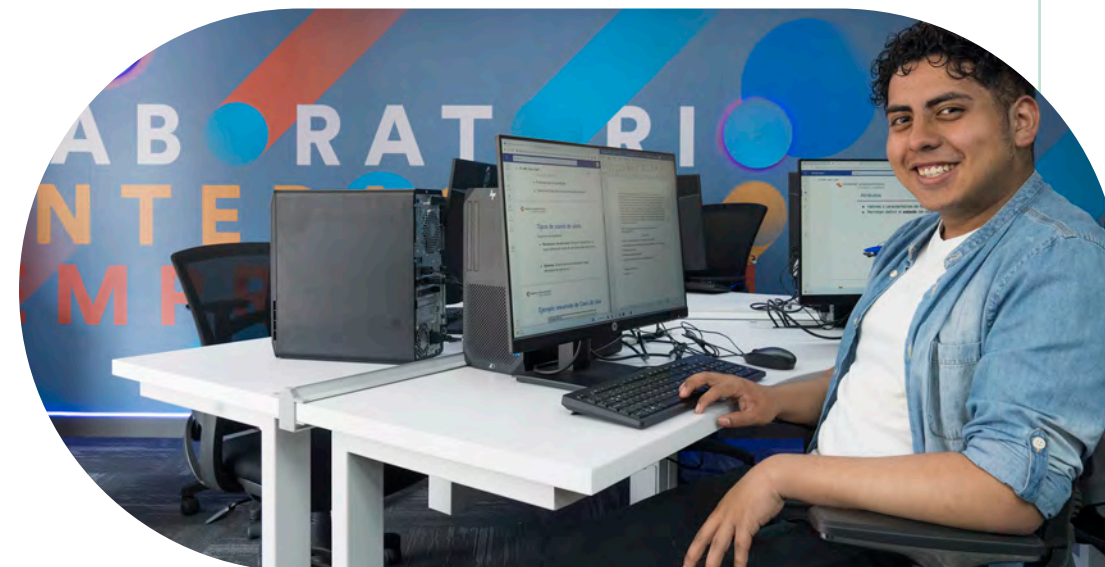
Nuestro Conglomerado Social

Fundación Universitaria  
Compensar

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Mediante el Programa PoSible, que desarrolla en alianza con la Agencia de Empleo y Fomento Empresarial de Compensar, benefició a 38.241 personas, quienes obtuvieron certificaciones en los 24 cursos del portafolio académico, orientado a formar en habilidades blandas y técnicas a personas en situación de desempleo, facilitando con ello su pronta reinserción laboral.
- En el marco del programa Propulsor Empresarial, de la Agencia de Empleo y Fomento Empresarial de Compensar, entregó 6.106 certificados de cursos orientados a mejorar la productividad laboral de 306 organizaciones afiliadas.
- 4.159 estudiantes fueron vinculados en procesos de prácticas empresariales, mediante 1.008 convenios individuales y 751 contratos de aprendizaje, alcanzando una satisfacción de 4.5 sobre 5.0 puntos por parte de los empresarios. Además, en articulación con el Consejo Empresarial de la Alianza del Pacífico, CEAP, 37 estudiantes realizaron sus prácticas en empresas mexicanas, chilenas y peruanas, con registro de empleabilidad postpráctica de 2 estudiantes en empresas mexicanas.
- En el frente de investigación, se desarrollaron 39 proyectos, el 89% de ellos relacionados con el sector productivo; se gestionaron 72 productos de nuevo conocimiento, que fortalecieron los grupos de investigación y que en su mayoría son resultado del trabajo con empresas, organizaciones y comunidades cercanas a la Fundación Universitaria, participando como coautores 28 estudiantes, además, 12 docentes se clasificaron como investigadores Junior en Colciencias. Finalmente, este trabajo permitió fortalecer los vínculos con más de 120 empresas en diferentes sectores económicos del país, destacándose el comercial y de servicios.
- La movilidad académica registró más de 4.800 participantes, como resultado de la gestión de 100 convenios con organismos de apoyo a la educación y la adhesión a redes de innovación interinstitucional. Además, se registraron 52 practicantes internacionales, entrantes y salientes, en el marco del Programa de Prácticas Profesionales de la Alianza del Pacífico y se gestionaron 2 misiones académicas internacionales de estudiantes en Perú y Chile.





Nuestro Conglomerado Social

Fundación Universitaria  
Compensar

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- En el marco del proyecto Ruta de la Calidad, la Fundación Universitaria obtuvo la primera Acreditación de Alta Calidad para uno de sus programas, además, el aval por parte del Consejo Nacional de Acreditación para avanzar en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación del programa de Administración de Empresas, sumado a ello, dio continuidad al proceso de Certificación Internacional con ACBSP y fueron renovadas las certificaciones de sistemas de gestión con ISO 9001:2015, NTC 5555 y NTC5666.
- Al cierre del año se registró un avance del 12.92% sobre las obras de construcción del proyecto Campus Avenida 68, que obtuvo el Certificado Preliminar Edge Advance, otorgado por Camacol con vigencia de tres años, tras evidenciar el uso eficiente de los recursos de la obra.
- Con el fin de crear nuevas experiencias y mejorar la interacción digital con posibles prospectos, estudiantes, egresados y la comunidad educativa en general, se llevó a cabo la implementación tecnológica del CRM SalesForce: Sales B2B y Service con el modelo EDA, herramienta que permite centralizar el ciclo de vida de la persona en el ecosistema universitario.
- Con una inversión superior a los \$400 millones y con la participación de aliados como HP (Hewlett Packard), 3D Solutions, AOC Soluciones y Paradoja, fue inaugurado el Laboratorio Interactivo Empresarial, que cuenta con equipos y herramientas de alto nivel para el desarrollo de soluciones que respondan a las problemáticas actuales del mundo empresarial.
- Producto de la Acreditación en Alta Calidad para el programa de Licenciatura en Educación Infantil, la Fundación Universitaria participó en la Convocatoria “Jóvenes a la U” desarrollada por la Secretaría de Educación Distrital. La iniciativa ofrecía un apoyo financiero del 70% a jóvenes de colegios distritales para recibir formación en Educación Superior durante toda su carrera y en el marco de este convenio se matricularon 242 estudiantes en la institución.

Nuestro Conglomerado Social

Unimos



**P**or medio del ahorro y el crédito, así como de servicios de bienestar y productos incluyentes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos acompaña en los diferentes momentos de la vida a sus asociados, consolidándose como una entidad que contribuye a proyectar el futuro de las familias colombianas.



NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL





Nuestro Conglomerado Social

Unimos

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



### PRINCIPALES LOGROS:

- Al cierre del 2022, presentó un incremento del 11.4% en su base social, producto de 2.944 nuevas vinculaciones, para un equivalente total de 28.868 asociados a la cooperativa, el 54% de ellos afiliados también a Compensar. Además, gracias al fortalecimiento de la base social, su patrimonio creció en un 12%, con \$11.346 millones.
- Cerró el año con un saldo de \$13.895 millones por concepto de ahorro programado, lo que representa un crecimiento del 28.4% con respecto al año anterior, equivalente a \$3.072 millones, con un total de 22.474 asociados ahorrando en esta modalidad.
- 1.947 asociados encontraron en los CDAT de Unimos la mejor forma de invertir su dinero, lo que representa un 3.3% más que en el 2021, acumulando un saldo que creció 1.2% con respecto al año anterior, equivalente a \$28.762 millones.
- Presentó un incremento superior al 100% en la modalidad de ahorro a la vista – cuentas de nómina, pasando de 149 aperturas en 2021 a 542 en 2022 con 384 entregas efectivas de tarjetas de afinidad, cuyo apalancamiento se fundamentó en la consolidación de convenios empresariales y alianzas estratégicas con Compensar.
- Abrió una nueva línea de Crédito Hipotecario, con un total desembolsado de \$419 millones, compitiendo con atractivas tasas.
- Llevó a cabo el lanzamiento del Campus Virtual Unimos, a través del cual, más de 450 asociados tuvieron la oportunidad de capacitarse en cursos orientados a ampliar sus conocimientos, competencias y habilidades en diversas temáticas.
- Con el fin de brindarle mayor seguridad y tranquilidad a sus asociados, fortaleció el área de riesgo, implementando mejores prácticas de gestión (SIAR), de conformidad con las actualizaciones normativas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

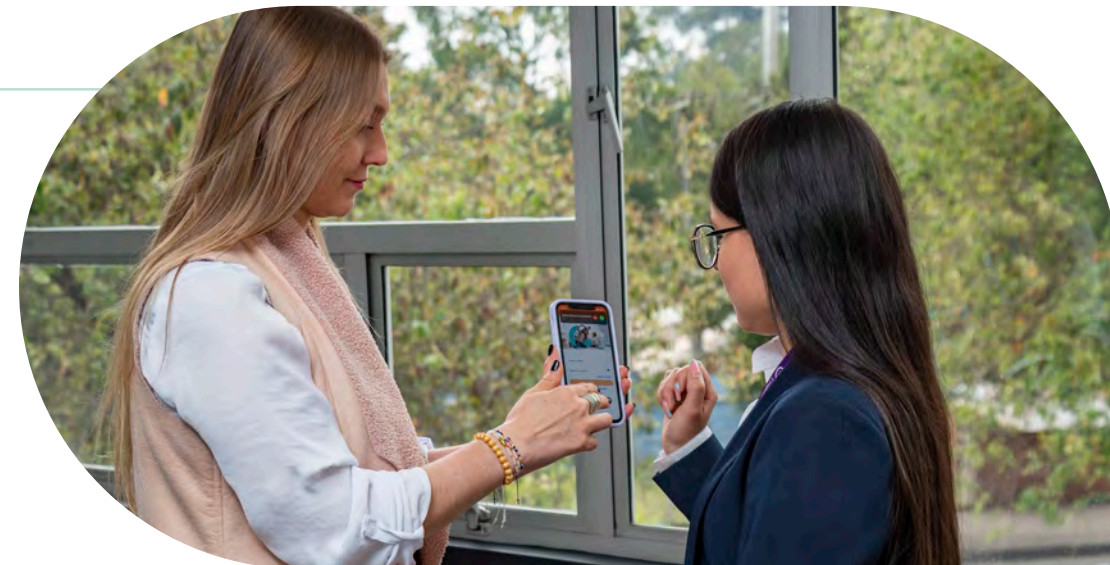
Nuestro Conglomerado Social

Unimos

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Con el ánimo de brindar un acompañamiento cada vez más cercano, oportuno y efectivo, creó el área de servicio al asociado.
- Otorgó auxilios solidarios a sus asociados por valor de \$16.5 millones, además, realizó actividades de bienestar y apoyo en protección ambiental en el barrio Bellavista Occidental, en Engativá, lo que incluyó jornadas de siembra de árboles y donación de implementos de jardinería.
- Benefició a más de 1.200 asociados y sus familias a través de convenios de bienestar que les dan acceso a descuentos y beneficios especiales en diversos establecimientos, con un total de 4.628 productos vendidos durante el año, entre boletas de cine, entradas a parques, seguros de vehículo, hogar y exequias. Asimismo, firmó nuevos convenios con Popsy, Roms, Pluma Home y Ramo.
- Gestionó más de 35.000 trámites digitales de aperturas y solicitudes de productos a través de su página web, evitando desplazamientos y mejorando la oportunidad en atención a los requerimientos.
- De la mano de las casas de cobranza aliadas, fortaleció el proceso de gestión de cobro de cartera mediante la intensificación en el cobro preventivo y correctivo, garantizando el adecuado seguimiento y recaudo, lo que se tradujo en una contracción en la variación anual de indicadores de riesgo con respecto al año anterior y un incremento del 53.03% por concepto de recuperación de cartera.





Nuestro Conglomerado Social

Los Cobos

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



Como 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, en el que la humanización del servicio, la innovación, así como el conocimiento médico científico y académico de su talento humano se integran en una cohesión de protección para el seguimiento de la salud de los pacientes.



Nuestro Conglomerado Social

Los Cobos

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



### PRINCIPALES LOGROS:

- En el 2022 prestó un total de 334.440 atenciones o actividades en salud, con un incremento del 32% en relación al año anterior, entre las que se destacan: 117.424 en consulta externa, 125.744 en apoyo diagnóstico, 21.341 en apoyo terapéutico, 41.612 urgencias, 15.133 en salas de cirugía y partos y 13.186 hospitalizaciones.
- Inició el proyecto de centros de excelencia o centros de cuidado clínico, para el que consolidó una alianza estratégica con Johnson & Johnson a fin de contar con el acompañamiento técnico y metodológico requerido por los organismos internacionales, todo en articulación con el proceso de acreditación institucional. Dentro de este contexto, se priorizó el desarrollo del centro de excelencia de reemplazos articulares, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico y el volumen de pacientes atendidos.
- Abrió el programa de Riesgo Obstétrico Ambulatorio, enmarcado en los componentes de seguimiento y actividades de promoción y prevención para maternas, impactando positivamente el bienestar integral de esta población.
- Desarrolló el programa integral de cuidados paliativos con servicios de consulta médica, enfermería, psicología, trabajo social, nutrición, consejería espiritual, procedimientos menores y talleres de educación para el paciente y su familia.
- Con el liderazgo del médico cardiólogo electrofisiólogo Alejandro Olaya Sánchez, realizó el primer implante de marcapasos inalámbrico en la institución, sumándose a los pocos en esta modalidad realizados en Colombia. Un hecho sin precedentes al tratarse, además, del marcapasos más pequeño del mundo para pacientes con bradicardia que puede implantarse directamente en el corazón usando un catéter a través de la vena femoral.





Nuestro Conglomerado Social

Los Cobos

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Con el propósito de prestar cada vez un mejor servicio a los pacientes y sus familias, adelantó diferentes mejoras en su infraestructura, entre ellas la ampliación para el servicio de hospitalización, incrementando la capacidad en 56 camas (52 tipo unipersonal y 4 tipo suite) y aplicando tecnología de última generación; y la adecuación en el servicio de Salud de la Mujer, buscando fortalecer el concepto de parto humanizado y así prestar un servicio integral al binomio madre-hijo durante la atención.
- Durante el año adquirió nuevos equipos médicos de última generación y tecnología de punta a nivel mundial, destacándose entre otros un resonador 3 Teslas, con una especial indicación para imágenes de corazón, articulaciones, mama y próstata, con una mayor resolución en las imágenes gracias al sistema que incorpora 96 antenas, permitiendo así un mejor diagnóstico de la patología. Además, un ecógrafo Voluson S10 que facilita el diagnóstico de la anatomía fetal y de la madre, para casos ginecológicos fuera del embarazo, y finalmente, un neuronavegador, herramienta de neurología con la que se tiene altísima precisión en la ubicación, la forma y volumen de la patología sin afectar las capacidades del paciente.
- Al cumplirse dos años del primer caso de COVID-19 en el país, Los Cobos Medical Center en unión con la Universidad El Bosque y Compensar, llevaron a cabo el simposio Colombia, que contó con la participación especial de autoridades y expertos, quienes entre otras cosas analizaron el impacto de la pandemia a nivel social, educativo y de salud.
- Recibió la certificación en buenas prácticas clínicas por parte del INVIMA, que acredita a la institución para la práctica de proyectos de investigación con medicamentos en seres humanos. Igualmente, la misma entidad de vigilancia conceptuó que Los Cobos Medical Center cumple los requisitos previstos en la resolución 2378 de 2008 y demás normatividad nacional aplicable a las buenas prácticas clínicas.

Nuestro Conglomerado Social

Méderi



**H**ace 15 años nació esta red hospitalaria gracias a la unión de Compensar, la Universidad del Rosario y la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Hoy, se consolida como una entidad innovadora, destacada por su servicio humano que goza de un importante reconocimiento como hospital universitario al velar por la atención integral, el bienestar y la felicidad de sus usuarios.



NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL





Nuestro Conglomerado Social

Méderi

NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL



## PRINCIPALES LOGROS:

- En el transcurso del 2022, realizó 362.042 consultas, lo que representa un crecimiento del 26.7% con respecto al año anterior. Además, atendió 147.704 urgencias médicas, 6.9% más que en el 2021; desarrolló 37.869 procedimientos quirúrgicos, con un 27% de crecimiento; atendió 1.861 partos y cesáreas; registró 241.166 imágenes diagnósticas, 15.4% por encima del año anterior; y prestó 263.227 servicios de rehabilitación, con un aumento del 47.9%.
- Con el propósito de aportar a la detección temprana del Ataque Cerebrovascular –ACV–, creó el Instituto del Cerebro, para lo cual habilitó la Sala ACV en la unidad de Urgencias del Hospital Universitario Mayor, destinada a tratar pacientes con esta patología mediante un manejo integral que involucra a la familia y que incluye, entre otros, los servicios de neurología, radiología, emergenciológica, neurointervencionismo, rehabilitación, enfermería, psicología, trabajo social y medicina laboral.
- Implementó diferentes proyectos de remodelación e infraestructura, entre los que se destacan las áreas de hospitalización e ingresos principales, con una nueva propuesta de distribución espacial; además, la transformación de espacios con enfoque asistencial, como prehospitización, Central de Gestión Hospitalaria, Central de Omnicanalidad y Laboratorio Clínico.



Nuestro Conglomerado Social

Méderi

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Realizó mejoras en el 100% del edificio de hospitalización, cumpliendo con los índices de seguridad de hospitales seguros y continuos. Sumado a ello, instaló paneles solares para el calentamiento de agua en la sede del Hospital Universitario Barrios Unidos, que unida a la sede del Hospital Universitario Mayor, contribuyen a la reducción de la huella de carbono.
- Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios, adquirió el equipo de resonancia magnética de Siemens de 3 Teslas, que aporta mayor precisión y reducción del tiempo, de hasta el 10% durante la toma del estudio y adquisición de las imágenes. Adicionalmente, su alta tecnología permite obtener imágenes con mayor resolución y hacer procedimientos de respiración libre, gracias a sus herramientas de inteligencia artificial.
- Consolidó sus servicios de laboratorio clínico, que además de espacios dotados con la más alta tecnología e infraestructura, cuenta con el primer espectrofotómetro de masa de Bogotá. Asimismo, ofrece pruebas de apoyo diagnóstico que contribuyen a dar soluciones de salud integradas, incluyendo etapas de prevención, detección temprana, diagnóstico, evaluación, control y tratamiento de las enfermedades, agrupadas en diferentes unidades especializadas.
- Estableció una alianza estratégica con Droguerías Compensar a fin de brindar un espacio cómodo, seguro y permanente para la compra de medicamentos, insumos y productos para el cuidado y aseo personal, puesto al servicio de usuarios, empleados y colaboradores de la red hospitalaria.
- En línea con la transformación digital, abrió las puertas de la Central de Gestión Hospitalaria, CGH (primera fase), que a través de flujos automatizados, paneles dinámicos y micrositios, permite tener información online sobre la atención a pacientes.



Nuestro Conglomerado Social

Méderi

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Posicionó la serie de podcast “Las 5 en cinco de salud”, en el top 10 de la categoría salud y bienestar en Colombia, con 12 episodios publicados en el segundo semestre del 2022 y más de 1.200 reproducciones disponibles en las diferentes plataformas. Este espacio de 5 minutos contempla la participación de profesionales capacitados en diferentes temas de la salud, quienes brindan recomendaciones para disfrutar de una vida plena y saludable.
- Bajo la premisa “enseñamos lo que hacemos”, desarrolló diversas actividades académicas en la Red Hospitalaria, entre ellas simposios, días de innovación académica y conversatorios quirúrgicos, todos estos, espacios de formación enfocados al posicionamiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la red hospitalaria, la búsqueda de mejores prácticas y el impulso a la investigación innovadora transdisciplinaria.
- Publicó 21 artículos en revistas de primer cuartil, entre las que se destaca: “Clinical Characteristic and mortality associated with COVID-19 at high altitude: a cohort of 5161 patients in Bogotá, Colombia”, publicado en International Journal of Emergency medicine en la página web del BMC (Biomedical Center), sección de la revista científica del Reino Unido Spring Nature; y la denominada: “Prediction of severe pancreatitis in a population with low atmospheric oxygen pressure”, aportando con la identificación de diferentes escalas para predecir la mortalidad en pacientes ingresados por pancreatitis severa considerando la presión atmosférica en Bogotá.
- Hospirank – Global Health Intelligence le otorgó el certificado de reconocimiento que lo distingue como uno de los centros hospitalarios mejor equipados de Colombia y Latinoamérica. Esta distinción contempla, además, la inversión en recursos médicos, equipos y dispositivos, que complementan los recursos humanos.
- El Centro Colombiano de Comunicación Organizacional y de Relaciones Públicas, CECORP, premió a Méderi como caso exitoso, por la implementación y resultados del diplomado “La Salud en la Comunicación”, un espacio académico para brindar a los periodistas y comunicadores herramientas sobre temas de salud. De la misma manera, la Organización para la Excelencia de la Salud, OES, en el marco del 31° Foro Internacional reconoció también el diplomado como experiencia exitosa en el sector.
- Los premios internacionales House of Awards – Oxford, Reino Unido, reconocieron a la Red Hospitalaria Méderi como una de las mejores empresas del sector salud y al Dr. Mauricio Rubio Buitrago, presidente ejecutivo, como uno de los gerentes del año.



Nuestro Conglomerado Social

Nueva EPS



**C**on presencia en 1.117 municipios de Colombia, la Nueva EPS continúa posicionándose como la empresa promotora de salud más grandes del país y la primera en cobertura, además de destacarse por su permanente interés en favor del bienestar integral de los colombianos, un propósito que comparte con sus accionistas, entre los que se encuentra Compensar.



NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL





Nuestro Conglomerado Social

Nueva EPS

NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL



## PRINCIPALES LOGROS:

- Al cierre del 2022, alcanzó una participación de mercado de 20,62% frente al 17,58% del año 2021, posicionándose como la EPS más importante del país. Tanto en el Régimen Contributivo como en el Régimen Subsidiado ocupó el primer lugar, con una participación del 20,48% y 20,74%, respectivamente.
- Finalizó el año con un total de 10.074.733 afiliados activos, lo que representa el 18,2% del total de la población colombiana. En el régimen contributivo registró un crecimiento del 3,94% y en el subsidiado del 34,69%.
- Durante el año, garantizó un total de 164.229.119 atenciones a sus afiliados, destacándose, entre otros, 97.947.699 servicios en el ámbito ambulatorio, 4.026.868 servicios en el ámbito intrahospitalario y 989.101 servicios complementarios.
- Consolidó una red conformada por 1.965 IPS en el Régimen Contributivo y 1.450 IPS en el Régimen Subsidiado. Además, en el 2022 estructuró la Red Integral de Prestadores de Servicios (RIPSS) de acuerdo con las necesidades de los afiliados y la oferta de servicios disponible por territorio. Al cierre del año, contaba con 36 RIPSS organizadas por componente primario y complementario.
- Realizó la entrega ambulatoria de más de 50.600.000 de medicamentos, insumos y complementarios.
- Llegó a un total de 43.682.392 millones de transacciones en sus canales de atención, distribuidas así: el 74% en canales no presenciales (32.280.850) y 26% en canales presenciales (11.401.542).



Nuestro Conglomerado Social

Nueva EPS

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



- Desde el inicio de la ejecución del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, estableció estrategias para garantizar el acceso oportuno de sus afiliados, alcanzando coberturas de esquemas completos, con 2 dosis, superiores al 68% para la población mayor de 50 años y de 50.6% para la población general, superando al año anterior en cerca de 10 puntos porcentuales.
- La entidad fue galardonada por la Cuenta de Alto Costo (CAC) por los resultados de los programas desarrollados dentro del régimen contributivo en materia de Gestión del Riesgo Cardiovascular en las personas con HTA o DM, Gestión del Riesgo de la población en diálisis y Gestión de Riesgo en personas con hemofilia.
- De acuerdo con estudios realizados por la firma Yanhaas, la entidad continúa posicionándose como la marca más recordada del país, en la categoría de EPS.
- El resultado de la medición de ambiente laboral realizado por Great Place To Work, ubicó a la entidad en un rango de sobresaliente frente a las más de 250 compañías evaluadas en Colombia. Asimismo, ocupó el puesto No. 7 entre las mejores empresas para trabajar en el país, en la categoría de más de 1.500 colaboradores.





Nuestro Conglomerado Social

Codess

CORPORACIÓN PARA  
EL DESARROLLO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



**E**l propósito de esta corporación es apoyar el desarrollo y el fortalecimiento de la Seguridad y la Protección Social en la búsqueda de un mayor bienestar para la población; por ello, además de ser un prestador de servicios especializado, promueve la deliberación pública, la participación ciudadana, el seguimiento y la evaluación de resultados para la adopción de planes y programas orientados a contribuir a la formulación de políticas públicas y fomentar la cultura de la seguridad social en la población.



NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL



Nuestro Conglomerado Social

Codess

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



### PRINCIPALES LOGROS:

- Con el fin de incentivar la gestión del conocimiento, participó en diferentes investigaciones con variadas temáticas, de la mano de reconocidas entidades y universidades como el Externado de Colombia, los Andes, del Rosario, Brainco SAS y Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Con el fin de contribuir a la reactivación empresarial, la corporación desarrolló diversas actividades con temáticas de alto interés dirigidas a colaboradores, proveedores, clientes, asociados constitutivos y comunidad en general, destacándose, entre ellas, la producción de más de 10 webinars y la publicación de más de 16 boletines informativos.
- Participó en el 42° Congreso Colombiano de Medicina del Trabajo con la conferencia “La influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los actuales procesos de medicina laboral en Colombia: telesalud y telemedicina”.
- Como parte del trabajo colaborativo desarrollado con Compensar Salud, fue ponente, además de soporte técnico, para el desarrollo de varios eventos masivos entre presenciales y virtuales, con temáticas asociadas a la salud mental, el bienestar psicosocial y la calidad de vida, los cuales tuvieron lugar en Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Boyacá, Cúcuta, Villavicencio, Cali y Popayán, con la asistencia de más de 1.460 participantes.
- Su sistema de gestión de calidad, certificado bajo la norma ISO 9001, completó 9 años consecutivos, y dicha certificación fue ratificada a través de una auditoría donde el ICONTEC evaluó la conformidad de su sistema de gestión de calidad, con cero no conformidades, dando su concepto para renovar el certificado bajo la norma ISO 9001:2015 por 3 años más.





Nuestro Conglomerado Social

Evertec



**E**sta compañía líder en el procesamiento de transacciones soporta la administración y procesamiento de la Tarjeta Compensar, además apoya a otras compañías e industrias en este propósito, facilitándoles a los usuarios el acceso a un amplio portafolio de servicios y beneficios.



NUESTRO  
CONGLOMERADO SOCIAL



Nuestro Conglomerado Social

Evertec

## NUESTRO CONGLOMERADO SOCIAL



### PRINCIPALES LOGROS:

- En el 2022 soportó alrededor de 55.6 millones de transacciones exitosas a través de la tarjeta Compensar y otras tarjetas de alianzas, con un incremento del 7.8% con respecto al año anterior.
- Consolidó una base de datos con más de 1 millón de tarjetas activas y más de 255 mil usuarios en la aplicación Billetera Móvil Compensar, con una disponibilidad del switch transaccional del 99.99%, garantizando la efectividad en las transacciones realizadas.
- Conformó la gerencia de Operaciones y Tecnología con el fin de lograr mayor oportunidad y atención estratégica para Compensar, integrando los equipos de Operaciones y TI. Asimismo, realizó cambios en la estructura orgánica de las áreas técnicas con miras a la optimización del esquema de agilidad.
- Redefinió los protocolos y proceso de comunicación para mejorar el relacionamiento y escalamiento.
- Realizó la migración del switch transaccional a versión 5.6 para todos los canales adquirientes y autorizadores de Compensar en Evertec.
- Avanzó en la implementación de un nuevo módulo de seguridad para la Billetera Móvil de Compensar con la adición de diferentes componentes técnicos que optimizan el uso de la aplicación. Igualmente, adelantó mejoras en el look and feel permitiendo nuevas funcionalidades y actualización de versiones.
- En materia de habilitación de redes, hizo los siguientes desarrollos: integración de PlaceToPay, pago en ventanillas con token (OTP) e integración con las plataformas de Panamericana y Zapato.
- Renovó el sello de calidad, otorgado por ICONTEC, gracias al cumplimiento de todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015. De la misma forma, logró la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información bajo la norma ISO27001-2013 y la recertificación PCI, otorgada por GMsectec formerly 1st Secure IT, en cumplimiento de todos los requisitos de la norma PCI DSS 3.2.1.
- Fue reconocida como una de las treinta empresas con mejores prácticas de capital humano por la Revista Summa, además recibió el Galardón de Bandera Azul ecológica por parte del Consejo Nacional de Bandera Azul, por su esfuerzo voluntario en beneficio del medioambiente y la salud de la población.







Del lado de  
**LA PROTECCIÓN  
Y LA CONSERVACIÓN  
DEL PLANETA**



NUESTRA  
GESTIÓN AMBIENTAL

## GRI 3-3

**E**n Compensar somos conscientes de la importancia de los recursos naturales como fundamento para la supervivencia del ser humano y base esencial de la sostenibilidad. En línea con esta visión, estamos comprometidos con la gestión adecuada de nuestros impactos ambientales y con el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad ambiental, asegurando además en la prestación de los servicios el cumplimiento estricto de la normatividad vigente en esta materia.







Para tal fin, durante el 2022 realizamos una inversión total de 730 millones de pesos, lo que representa un incremento de 8.75% con respecto a los recursos destinados el año anterior y nuestra gestión se fundamentó en cinco ejes principales:

## 1. Creación de capacidades:

- 5.149 colaboradores realizaron el curso de Sostenibilidad Ambiental habilitado en la plataforma de la Universidad Corporativa, que contempló temáticas como consumo responsable, economía circular, huella de carbono, eficiencia energética, objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y marketing verde.
- 130 propietarios y arrendatarios de nuestros proyectos de vivienda se capacitaron en manejo de residuos, posconsumo y uso responsable del agua y la energía.

## 2. Desarrollo cadena de suministro:

Creamos el reconocimiento “Empresas Sostenibles Compensar 2022”, a través del cual exaltamos la labor de los proveedores que en la gestión de los servicios que nos prestan se destacaron por la implementación de buenas prácticas de cuidado y protección del medioambiente. En la primera versión de esta iniciativa, dirigida a grandes, medianas y pequeñas empresas en las líneas Administrativa y de Alimentos, fueron premiadas 9 compañías de un total de 45 postuladas.



### Categoría grandes empresas



### Categoría medianas empresas



### Categoría pequeñas empresas



Nuestra Gestión Ambiental

## NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



### 3. Operación baja en carbono

En el 2022 adquirimos una herramienta que permite realizar el cálculo de la huella de carbono e iniciamos esta medición en la sede de nuestra Central de Procesamiento de Alimentos. Además, promovimos iniciativas conjuntas con otros equipos de trabajo para la reducción de las emisiones generadas en materia de movilidad, sumado a ello, nos vinculamos a la primera feria de moda sostenible en alianza con la Secretaría Distrital de Ambiente.

Como parte de este compromiso, nos unimos a la estrategia Colombia Carbono Neutral, liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y, sumado a ello, fuimos reconocidos con el Sello Plata, otorgado por Acción Climática por ser una empresa líder en el compromiso y desarrollo de estrategias de protección ambiental orientadas a la reducción de las emisiones, además, por aportar a una economía baja en carbono como apuesta por la mitigación del cambio climático.

### 4. Operación residuos cero

Implementamos y acompañamos a los procesos internos en la puesta en marcha de iniciativas innovadoras orientadas a la reutilización de residuos, las cuales se explican detalladamente en la sección de “residuos” de este mismo capítulo. Además, logramos el aprovechamiento de material reciclable y aceite de cocina usado evitando que 310 toneladas de residuos llegaran al relleno sanitario.





## 5. Operación baja en descargas hídricas

Acompañamos la gestión y control de los vertimientos en todas nuestras sedes, destacándose las unidades de servicio de salud de la Calle 42, Calle 26, Calle 94, Primera de Mayo, Kennedy, Facatativá y nuestros Hoteles Lagomar y Lagosol.



### Cobertura y seguimiento

Comité Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria en cada sede.

Indicadores de sostenibilidad ambiental para los procesos de la Unidad del Centro de Servicios Compartidos, para hacer seguimiento en materia de consumo de agua, consumo de energía, consumo de papel y cultura sostenible.



### Compromiso

Reuniones de seguimiento, evaluación de avances a implementaciones y toma de decisiones frente a los impactos, con la participación de la gerencia de Seguridad Integral y la dirección de la Unidad Centro de Servicios Compartidos.



### Verificación

1 auditoría externa y 2 auditorías internas con alcance a elementos del modelo ISO 14001 y cumplimiento sostenibilidad ambiental para los procesos de Alojamiento, Eventos y Agencia de Viajes.

Los hallazgos y oportunidades de mejora identificadas permitieron avanzar en los procesos de:

- ▶ Digitalización de la documentación legal ambiental anteriormente archivada en físico.
- ▶ Adquisición de la App Moreapp para seguimiento y verificación de temas ambientales en tiempo real, minimizando impactos negativos.
- ▶ Capacitación interna en temas de manejo, segregación, tratamiento y disposición final de los residuos.





## Principio de precaución

GRI 2-23

**E**n coherencia con nuestra filosofía de cuidado y protección del planeta, establecemos una serie de medidas para evitar el deterioro ambiental, basados en la identificación y gestión de los riesgos ambientales presentes en el desarrollo de nuestras actividades. En consecuencia, como base fundamental del principio de precaución, tenemos como premisa garantizar el cumplimiento legal y la reducción de esos impactos. Así mismo, buscando ir más allá del cumplimiento normativo, trabajamos para promover una cultura de protección ambiental que permee nuestros diferentes grupos de interés.

En este sentido, hacemos seguimiento a la operación de los servicios en las diferentes sedes de Compensar para validar el cumplimiento a los componentes de agua, vertimientos, emisiones, residuos, flora, fauna, entre otros, lo que se constituye en una herramienta para realizar el control a las actividades desarrolladas y con ello evitar que aquellas acciones de mejora identificadas se conviertan en impactos ambientales negativos.

Además, desde lo dispuesto en el Código de Conducta y Buen Gobierno, promovemos los comportamientos responsables con el medioambiente y el cumplimiento a la normatividad entre nuestros diferentes grupos de interés.







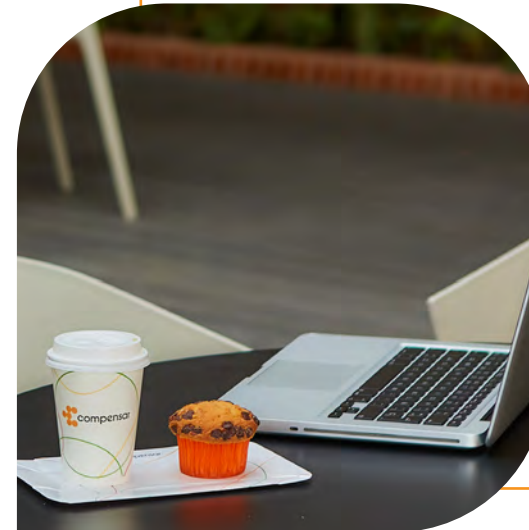
## Materiales y envases

GRI 301-1  
ODS 8,12

Como parte de nuestro compromiso con la producción y consumo responsable de recursos, en articulación con el proceso de Compras y Abastecimiento continuamos fortaleciendo el programa de Compras Verdes, que apoya la adquisición y/o consumo de materiales y envases alineados a los criterios de biodegradabilidad, aportando así a la sostenibilidad ambiental. En el marco de este programa desarrollamos iniciativas como:

- Mantuvimos los criterios de adquisición de insumos con tendencias ambientalmente sostenibles, dando prioridad a estas características como un factor relevante en la selección de proveedores.
- Iniciamos un proceso para identificar a los proveedores que en las diferentes etapas de su ciclo de operación y/o portafolios han involucrado tendencias ambientales como parte de su estrategia, registrando 16 al corte del año.
- Como resultado de un trabajo colaborativo con la empresa LC de los plásticos, diseñamos el plan de manejo ambiental para la recolección y disposición final de los recipientes o contenedores y demás residuos inorgánicos generados en la operación del servicio integral de almuerzos transportados, logrando aprovechar el 55% (1.962 Kg) de los residuos generados y aportando un beneficio social y económico representado en \$1.962.000 de ingresos para los recicladores de oficio.

- Con el propósito de brindar a nuestra cadena de valor herramientas para la reducción de su impacto ambiental, desarrollamos una mesa de trabajo en sostenibilidad, dentro de la Red de Alimentos, con la participación de 11 proveedores, y también los convocamos a un conversatorio y espacio de networking sobre eficiencias energéticas, con 60 participantes. Sumado a ello, movilizamos el curso de Sostenibilidad y Gestión de Residuos con 1.034 inscritos.
- Optimizamos el estándar de los empaques usados en nuestros procesos de alimentos y alojamiento.





Sumado a estas acciones, en el 2022, aumentamos las compras de empaques producidos con material reciclable, los cuales conforman el mayor volumen, tal y como se evidencia a continuación:

	2021 Cantidad	% participación compra	2022 Cantidad	% participación compra
<div> </div> <div>Total empaques de materiales <b>no reciclables</b></div>	\$197.521.850.00	13%	\$ 381.173.485	4%
<div> </div> <div>Total empaques de materiales <b>reciclables</b></div>	\$ 1.383.018.734	87%	\$ 8.251.656.889	96%



El detalle de la totalidad de empaques adquiridos en el 2022 fue:



Proveedor

	Tipo de producto	Cantidad	Valor	Participación
Ajoвер SAS	Menaje desechable	483	\$ 57.302.678	1%
		867	\$ 96.062.134	1%
Artes Gráficas Print SAS	Cajas y empaques	1.999	\$ 521.891.733	6%
Axionlog SAS	Menaje desechable	597	\$ 153.356.152	2%
Biodegradables Ecogreen Ltda.	Menaje biodegradable	692	\$ 102.365.948	1%
		226	\$ 28.665.158	0%
Empaques Bolsas Hogar Multiusos SAS	Bolsas plásticas y de papel	40.539	\$ 323.290.419	4%
Fadevesa SAS Fábrica de Envases de Aluminio	Empaques y envases de aluminio	987	\$ 14.309.497	0%
		358	\$ 90.678.959	1%
Integral de Distribuciones y Servicios Ltda.	Menaje desechable	215	\$ 1.578.868	0%
		2.346	\$ 290.071.613	3%
		572.74	\$ 466.247.720	5%
Intergráficas SAS	Cajas y empaques	170	\$47.943.586	1%
Multidimensionales SAS	Menaje desechable	995	\$ 141.316.605	2%
		67.253	\$ 6.839.451.447	75%
		1	\$ 142.372	0%
<b>TOTAL</b>		<b>690.502</b>	<b>\$ 9.174.674.889</b>	<b>100%</b>



## Gestión de la **energía**

GRI 302-1, 302-4, 302-3  
ODS 7, 13

Uno de los impactos ambientales significativos derivados de nuestras operaciones se da como consecuencia del consumo de energía para el desarrollo de algunos servicios. Por ello, adelantamos diferentes acciones para promover el ahorro y uso eficiente de este recurso:

- Instalamos cargadores solares para celulares y equipos portátiles en nuestra sede principal Avenida 68.
- Reemplazamos los sistemas de iluminación convencional por unos de alta eficiencia (LED) en nuestras sedes.
- Desarrollamos campañas promoviendo el aprovechamiento de la luz natural para la iluminación, logrando reducir nuestro consumo de energía entre un 40% y 60%.
- Realizamos el máximo aprovechamiento de la energía solar para el calentamiento del agua en nuestros hoteles.
- Aplicamos los principios de eficiencia energética en el diseño de la instalación eléctrica y en la operación de los sistemas de alumbrado en la sede Avenida 68, que cuenta con paneles solares.
- Diseñamos el plan de mantenimiento preventivo para todos los equipos de nuestras sedes, garantizando el adecuado funcionamiento y el uso eficiente de energía.
- Realizamos diversas acciones de sensibilización con nuestros colaboradores sobre la importancia de hacer un consumo sostenible de energía.





La evaluación de esta gestión se realiza mensualmente a partir del seguimiento y control a los indicadores de consumo de energía de cada una de nuestras sedes, a fin de verificar el cumplimiento a los consumos establecidos e identificar acciones y planes de mejoramiento a implementar.

A continuación, se describe el consumo energético total y por tipo de fuente:



### Fuentes no renovables

	Unidad	2021	2022
Gas Natural	Giga Julios GJ	42.838	53.777.6
ACPM		2.622	9.633.8
Gasolina		403	339.9
Gas Licuado de Petróleo (GLP)		5.336	8.563.4
<b>TOTAL</b>		<b>51.199</b>	<b>72.314.7</b>



<sup>20</sup> Los estándares y metodologías de cálculo utilizadas fueron iguales a las del periodo anterior y pueden consultarse en nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad año 2021 página 312. Por su parte la fuente de los factores de conversión utilizados son los establecidos en:  
<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](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/116104/Factores_de_Conversi_n-Gas_Natural.pdf)



En el 2021 se presentó un aumento aproximado del 15% en el consumo de energía eléctrica, debido principalmente al incremento en la prestación de servicios tras la terminación de la emergencia sanitaria por la pandemia. Sin embargo, la intensidad energética disminuyó, ya que los índices de consumo se redujeron en un

27% para las sedes de Bogotá y en un 18% para nuestros hoteles, dando con ello cumplimiento a las metas del índice de consumo por visitante (para Bogotá 0.6 kw/visitante y para los hoteles, 15 kw/visitante), tal y como se indica a continuación:



Consumo de energía  
**eléctrica**

Consumo de energía  
**eléctrica**

Índice de Consumo  
**sedes Bogotá**

Índice de Consumo  
**sedes Alojamiento**

Unidad <sup>20</sup>	2020	2021	2022
kWh	11.065.254	14.009.088	16.152.971
GJ	79.559	100.725	116.140
Kwh/ visitante	0.90	0.69	0.50
Kwh/ huésped	17.87	14.92	12.24





## Gestión del agua

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-5  
ODS 6

**R**econocemos que el recurso hídrico es vital para el desarrollo de la vida, por eso, llevamos a cabo diversas acciones que promueven su uso responsable y reutilización.

Por un lado, el agua usada en el desarrollo de nuestras actividades proviene en su mayoría del acueducto distrital y/o municipal. No obstante, realizamos extracción de agua superficial y subterránea para aquellas sedes donde no contamos con la disponibilidad del recurso hídrico por medio del sistema de acueducto.

De otra parte, para el adecuado manejo de los vertimientos realizamos monitoreos constantes y el control de la operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, de esta forma vertimos nuestras aguas residuales en las mejores condiciones, evitando un impacto ambiental negativo y cumpliendo con los límites máximos permitidos por las autoridades. Esta gestión es evaluada permanentemente a partir de la verificación mensual del consumo de agua en las sedes y de la revisión y reporte de las planillas de control de extracción de agua, dando cumplimiento a lo requerido por la autoridad ambiental. Otras acciones que aportan a este objetivo son las inspecciones ambientales que validan los requisitos establecidos para realizar la extracción de agua por fuente, y la creación del comité de seguimiento entre Sostenibilidad Ambiental y Mantenimiento, con el fin de validar todo lo pertinente al adecuado manejo del recurso hídrico.





Las principales actividades derivadas de esta gestión y los resultados obtenidos durante el año 2022 fueron:

## Consumo de agua

- Implementamos sistemas ahorradores de agua que aportan a un consumo más racional del recurso hídrico.
- Definimos cronogramas de mantenimiento preventivo para los equipos que utilizan agua para su funcionamiento, a fin de optimizar su consumo.
- Optimizamos el manejo de residuos con el fin de evitar cualquier contaminación al recurso hídrico.
- Avanzamos en el fortalecimiento de la cultura ambiental en colaboradores y usuarios, con énfasis en el uso adecuado y eficiente del agua.
- Reportamos periódicamente (mensual, trimestral y anual) el seguimiento de los consumos de agua superficial y subterránea, para garantizar el cumplimiento normativo ambiental y las metas de consumo fijadas.



## Extracción del agua

- Validamos el sistema de captación y distribución de agua para garantizar las condiciones óptimas y requeridas por la autoridad ambiental, contando en los puntos con sistemas de medición para cumplir con el consumo de agua máximo permitido.
- Diseñamos un plan de contingencia de emergencias ambientales para atender cualquier situación que se pueda presentar durante la extracción de agua.
- Controlamos los puntos donde se realiza la extracción de agua para evitar la erosión del suelo y la degradación ambiental de la zona.
- Realizamos seguimientos a los vertimientos de agua residual con el objetivo de dar cumplimiento a los parámetros exigidos por la normatividad ambiental vigente y retornar el agua de la mejor calidad, evitando impactos ambientales negativos.







La totalidad de agua extraída en el 2022 se destinó al consumo y evidenciamos sus volúmenes en el siguiente reporte:

Consumo de agua	2021 m³	2022 m³
Acueducto municipal	296.370	375.703
Aguas superficiales	137.197	107.258
Aguas subterráneas	49.085	64.885
<b>TOTAL</b>	<b>482.652</b>	<b>547.846</b>

Adicionalmente, el índice de consumo para nuestras sedes en Bogotá fue de 11.47 litros por usuario y para nuestros hoteles de 653.62 litros por UBM.

### Reutilización del agua

GRI 303-4

Entre las diferentes acciones que desarrollamos para optimizar y racionalizar el consumo del agua en las actividades diarias de nuestras sedes, realizamos entre otras la activación de los programas de mantenimiento preventivo para controlar las fugas en los sistemas de distribución de aguas y reutilizamos las aguas lluvias y de retro lavado de piscinas para el riego de las zonas verdes.

La cantidad de agua reutilizada fue:

Aprovechamiento	2021 m³/año	2020 <sup>4</sup> m³/año
Aguas lluvias	34.496,1	48.979
Agua reutilizada	18.615	20.415.36
Llenado de lago	3.420	2.460
<b>TOTAL</b>	<b>56.531</b>	<b>71.854.36</b>

Por otra parte, en los vertidos de aguas logramos una disminución importante, así:

Parámetro	2021 Carga contaminante kg/año	2022 Carga contaminante kg/año
Grasas y aceites	36.943.2	36.943.2
DBO	130.390.1	130.390.1
DQO	337.406.4	337.406.4
SST	38.753.1	38.753.1





# Residuos

GRI, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 396-5  
ODS 12

Con el fin de garantizar la adecuada gestión de los residuos provenientes de las actividades que desarrolla Compensar en sus diferentes frentes, promovemos de manera permanente su correcta segregación, almacenamiento, tratamiento, aprovechamiento, recuperación y disposición final.

Nuestra generación de residuos puede entenderse a partir del siguiente diagrama.



## 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, anatomopatológico
- 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, etc
- 3. Orgánicos:** restos de la preparación de alimentos

Para garantizar la correcta disposición de los residuos o reciclaje contratamos gestores de residuos para asegurar que la disposición final se realice de acuerdo con lo exigido por la normatividad ambiental y cumpliendo con las debidas autorizaciones. Asimismo, realizamos auditorías anuales a cada uno de estos gestores con el propósito de verificar los criterios de infraestructura, permisos ambientales vigentes, temas de seguridad ocupacional y la adecuada formación del personal que labora en nuestras instalaciones.



Nuestra Gestión Ambiental

Residuos

## NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



Durante el 2022 nos esforzamos por involucrar el concepto de economía circular, acompañando tres proyectos de innovación que surgieron como resultado de ejercicios de cocreación interna.

Dentro de ellos se destaca una iniciativa orientada a la reutilización de los residuos de las dotaciones administrativas y hospitalarias, los cuales son catalogados como elementos dados de baja, con sus correspondientes costos en tratamiento y disposición final. Durante el año avanzamos en proceso de investigación y valoración, con miras a hacer realidad dicha reutilización.

Por otra parte, en otros logros resaltamos el proceso de digitalización del pesaje de residuos durante el desarrollo de las rutas de recolección en las sedes, con miras a la disminución en el uso de papel, desincentivando la impresión de formatos para el registro diario de residuos, además de buscar la eliminación del uso de bolsas plásticas para el reempaque durante el proceso de recolección de estos. En el 2023 continuaremos trabajando en este proyecto con miras a iniciar su implementación en 28 de nuestras sedes.

Adicional a ello, aprovecharemos cerca de 7.6 toneladas de residuos orgánicos de alimentos en la implementación de composteras, generando abonos orgánicos para las zonas verdes y huertas urbanas de las sedes campestres Cajicá y Calle 220. Además, aprovechamos material reciclable y aceite de cocina usado, valorados en \$122.300.000 que aportaron a la generación de valor social al ser destinados como apoyo para financiar las actividades de la Red de Solidaridad de Compensar.

Finalmente, como parte de la evaluación interna del manejo de residuos, realizamos la verificación mensual de formatos, manifiestos y certificados de disposición final de los mismos de acuerdo con requerimientos legales, teniendo de primera mano el panorama de la generación de residuos en las diferentes sedes y las acciones a implementar en caso de identificar oportunidades de mejora.





A continuación, relacionamos los residuos generados:

Composición de los residuos	Cantidad de residuos generados		Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
	2021	2022		
Residuos orgánicos	228.256	674.196.38	X	
Residuos comunes	400.029	422.301.3		
Residuos peligrosos biológicos	278.019	277.509		X
Residuos peligrosos químicos	144.255	108.638		X
Residuos reciclables	223.261	288.655	X	X
Aceite vegetal usado	9.046	22.200	X	
<b>TOTAL</b>	<b>1.282.866</b>	<b>1.793.499,68</b>		

Durante el 2022 se presentó un aumento en la generación de residuos debido a la entrada en operación de nuevas sedes, así como de los Comedores Escolares y Jardines Sociales, los cuales estuvieron operando bajo un modelo transitorio durante la pandemia. Como parte de esto, se observa también un incremento en la generación de residuos comunes que ascendió a un 5.2%. En cambio, la generación de residuos peligrosos y residuos peligrosos biológicos muestra una disminución del 25% y 0.18%

Por otra parte, estos fueron los residuos destinados a eliminación:

Los residuos no destinados a eliminación fueron:

Tipo de tratamiento o <b>disposición final</b>	Tipo de residuo	En las instalaciones	Total
Compostaje	Orgánicos	X	674.196.38
Recuperación devolución posconsumo	Reciclables	X	288.655
Recuperación	Aceite vegetal usado	X	22.200
Recuperación	Peligrosos químicos	X	4.329.19
<b>TOTAL</b>			<b>989.979.57</b>



Tipo de tratamiento  
o **disposición final**



Tipo de residuo	En las instalaciones	Total
Comunes	X	422.301.3
Peligrosos biológicos	X	277.509
Peligrosos químicos	X	104.309.81
<b>TOTAL</b>		<b>804.120.11</b>





## Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5  
ODS 13

**E**n línea con el propósito de contribuir a que todas las especies puedan respirar un aire más limpio y de mejor calidad, que aporte a su bienestar integral, trabajamos para reducir las emisiones directas e indirectas con miras a alcanzar la meta de carbono neutralidad, iniciativa del Ministerio de Ambiente de la cual hacemos parte.

Para avanzar en el cumplimiento de esa meta, desarrollamos entre otras, las siguientes acciones:



- Iniciamos la medición de la huella de carbono en la Central de Procesamiento de Alimentos (CPA), que se convirtió en el punto de partida para establecer las estrategias de reducción de las emisiones generadas por el desarrollo de las actividades de dicha sede.
- Fortalecimos la promoción del uso eficiente de los recursos mediante diversos procesos y avanzamos en la implementación de tecnologías para reducir el consumo energético en las sedes.
- De la mano del equipo de Infraestructura, adelantamos el reemplazo de refrigerantes que generaran menos emisión y afectación a la capa de ozono.
- Desarrollamos una nueva versión de la Feria Di Sí a la Bici, en la que realizamos diversas acciones orientadas a incentivar el uso de medios de transportes alternativos y adelantamos varias charlas de sensibilización con la participación de aproximadamente 500 colaboradores.
- Promovimos la participación de nuestros colaboradores en la aplicación Try My Ride, que incentiva el uso de medios de transporte sostenibles como carro compartido, bicicleta, patinetas y caminata, cerrando el año con 835 colaboradores registrados.



Nuestra Gestión Ambiental

Emisiones

# NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



Por otra parte, para conocer nuestra huella de Carbono Corporativa realizamos la medición anual de las emisiones, obteniendo los siguientes resultados:

Comportamiento emisiones de toneladas de CO<sub>2</sub> por año **huella corporativa**

 Tipo de emisiones	2021	2022
Alcance 1	2.980	3.749
Alcance 2	2.877	3.309
Alcance 3	7.4	22.2



En resumen, hubo un aumento en la generación de los tres tipos de emisiones con respecto al año anterior, derivado de la reactivación económica y apertura de total de las sedes (en el 2021 hubo restricciones producto de la pandemia), así como al retorno de la modalidad 100% presencial en la operación de los Comedores Escolares y Jardines Sociales. El aumento en las emisiones de alcance

3 se dio como consecuencia del incremento de los viajes aéreos nacionales e internacionales.

En concordancia con lo anterior, la intensidad de las emisiones de GEI se mantuvo igual, pues la cantidad de CO<sub>2</sub> generada por usuario fue de 0.15 kg CO<sub>2</sub>.





## Biodiversidad

GRI 304-1, 304-3  
ODS 15

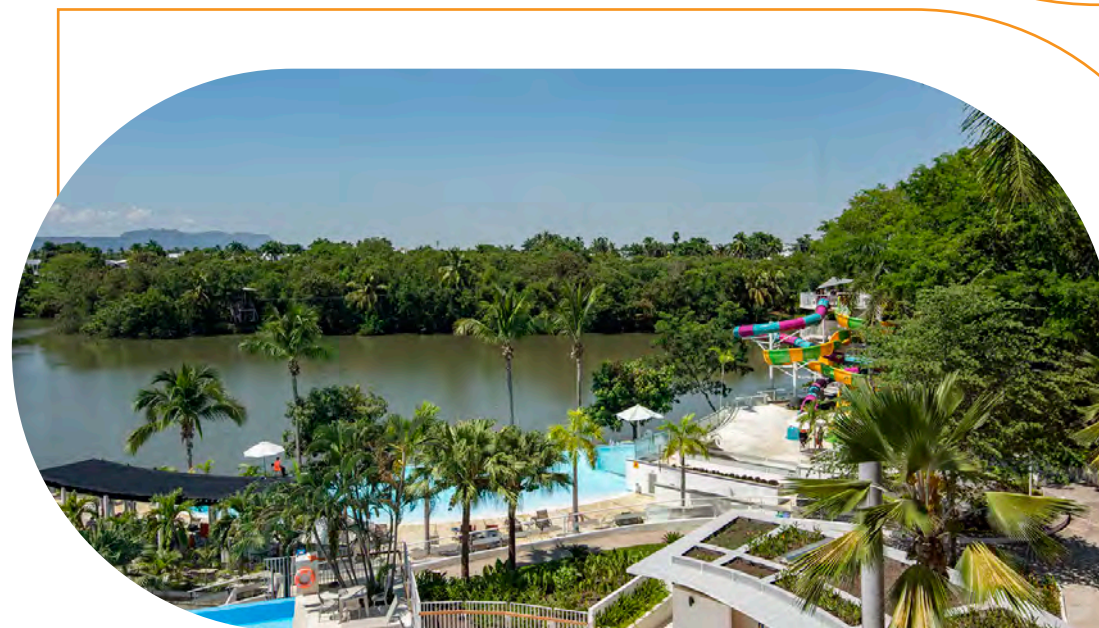
Dentro de la gestión que desarrollamos de cara a la protección y conservación de la biodiversidad, trabajamos en diferentes acciones para garantizar el cuidado de la flora y fauna, especialmente en nuestras sedes de Cajicá, Calle 220, Lagosol, Lagomar y el Centro de Permanencia para el Adulto Mayor en Fusagasugá, ubicadas en zonas con mayor biodiversidad.

En coherencia con esta realidad, a lo largo del 2022 sembramos árboles nativos y endémicos en las sedes de Cajicá y Calle 220, así como en nuestros hoteles, de la misma forma avanzamos con los respectivos trámites de permisos y solicitudes, como el de aprovechamiento forestal para árboles aislados, cumpliendo de esta manera con las compensaciones asignadas por la autoridad ambiental.

Paralelamente trabajamos en alianzas con las autoridades ambientales para la preservación y restauración de las áreas que requieran intervención, destacándose la desarrollada para la conservación de las especies arbóreas en la zona de nuestro proyecto de vivienda San Jerónimo de Yuste, generando de la mano de la Secretaría Distrital de Ambiente, un impacto positivo en la comunidad y el entorno. También, 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 de Magdalena, con el fin de realizar un inventario de todas las especies de flora y fauna ubicadas en el área de influencia de nuestras sedes<sup>21</sup>.

De otra parte, desarrollamos diferentes actividades de sensibilización hacia el cuidado y la protección de la biodiversidad, dirigidas a colaboradores y usuarios de nuestras sedes, socializando las sanciones legales aplicables en caso de actividades prohibidas, entre ellas, la extracción de algún ejemplar endémico y/o exótico.



<sup>21</sup> La lista de estas especies se encuentra detallada en nuestro reporte de gestión y sostenibilidad año 2015, el cual puede consultarse aquí: <https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/informes-de-gesti%C3%B3n>



## Nuestra Gestión Ambiental

Gestión sobre impactos negativos potenciales derivados de nuestras operaciones

NUESTRA  
GESTIÓN AMBIENTAL



## Gestión sobre impactos negativos potenciales derivados de nuestras operaciones

GRI 413-2

Con el objetivo de prevenir impactos negativos que puedan surgir como resultado de la operación de nuestros servicios y afectar el medio ambiente, desde los diferentes ciclos y procesos de la organización han sido implementados, entre otros, los siguientes mecanismos:

- **Recolección de escombros con certificación de disposición final:** establecimos un contrato con el proveedor ESCOMAC para la recolección y disposición de desechos vegetales y retiro de escombros. Mensualmente se retiran de las instalaciones aproximadamente 3 m3 de escombros y 13 m3 de desechos vegetales.
- **Disposición de aceites usados en plantas eléctricas:** cada año o cada 250hr de funcionamiento de nuestra planta eléctrica hacemos el cambio de aceite a través de un proveedor que lo retira y lo lleva a sus instalaciones, donde un ente certificador se encarga de realizar la disposición final.





## Nuestra Gestión Ambiental

Gestión sobre impactos negativos potenciales derivados de nuestras operaciones

# NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



- **Dstrucción de equipo médico con residuos peligrosos:** contamos con aliados estratégicos que realizan la disposición de los diferentes residuos generados en las operaciones, adecuaciones y obras, de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos de la Secretaría de Ambiente de Bogotá y la CAR, asegurando el correcto manejo de los residuos.
- **Análisis de vertimientos:** para asegurar el manejo y control de los vertimientos, contamos con 18 plantas de tratamiento de agua residual PTAR que realizan el ajuste para el cumplimiento normativo vigente, así mismo se realiza el control del cumplimiento mediante laboratorio independiente acreditado por IDEAM.
- **Análisis de condiciones fisicoquímicas del agua de las piscinas:** en cumplimiento de nuestro plan de operación, mantenimiento y control verificamos la calidad del agua de las piscinas, para ello tomamos como referencia de control la resolución 1618 de 2010 que establece parámetros físico-químicos y microbiológicos específicos. Además, contamos con la tecnología que nos permite controlar en tiempo real parámetros básicos y validar su óptimo funcionamiento. Finalmente, realizamos el control de todos los parámetros dispuestos en la resolución mencionada a través de laboratorios independientes acreditados por ONAC.
- **Análisis de PCB para transformadores eléctricos:** realizamos el reporte anual a los entes de control del inventario de los equipos contenedores de PCB's conforme a la normatividad vigente y por medio de laboratorios acreditados. Así mismo, el proceso de renovación de equipos y actualización no contempla equipos con condiciones contaminantes y se opta por nuevas tecnologías libres y amigables con el medio ambiente.



## Nuestra Gestión Ambiental

Gestión sobre impactos negativos potenciales derivados de nuestras operaciones

# NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



- **Análisis de emisiones atmosféricas (calentadores de agua, plantas eléctricas):** una vez al año medimos a través de un laboratorio acreditado por IDEAM las emisiones de gases de combustión de los equipos de gran consumo de combustibles (gas, diesel, gasolina) usados en nuestras operaciones y servicios, asegurando su correcto funcionamiento y eficiencia de combustión. También, como parte de un proyecto de renovación incluimos equipos de alta eficiencia (superiores al 95%), con bajas emisiones y amigables con el medio ambiente.
- **Potabilización del agua para alimentos:** aseguramos el cumplimiento de la calidad del agua potable conforme a la resolución 2115 de 2007, para lo cual desarrollamos cuatro análisis diarios mediante equipos especializados de cloro, pH, turbidez y alcalinidad.

En términos generales, durante el periodo del reporte no se materializaron impactos negativos relacionados con la gestión descrita.







Un año más del lado  
del **CRECIMIENTO  
SOSTENIBLE**, basado  
en el uso responsable  
y eficiente de  
los recursos





## Nuestra Gestión Económica

NUESTRA  
GESTIÓN ECONÓMICA

## GRI 3-3

Fieles a la filosofía organizacional que nos caracteriza, trabajamos continuamente en el óptimo uso de los recursos disponibles, favoreciendo nuestra sostenibilidad económica y garantizando la prestación de servicios que se traducen en impacto social.

En concordancia con la naturaleza del Sistema de Compensación Familiar, los servicios que prestamos son altamente subsidiados para los afiliados de menores ingresos, y es allí donde se materializa casi la totalidad de los aportes que recibimos de las empresas afiliadas, en tanto los recursos restantes están destinados por Ley para atender otros programas sociales enfocados a comunidad no afiliada. Sumado a ello, los ingresos que generamos con el ejercicio de las diversas operaciones no se constituyen en utilidades, pues son reinvertidos para ampliar el impacto de los beneficios hacia las diferentes poblaciones que favorecemos.

En línea con este propósito, de acuerdo con los análisis de mercado y la necesidad de ampliación de cobertura de servicios, sumado a la ubicación geográfica de los afiliados, en el 2022 identificamos oportunidades de proyectos de inversión orientados, principalmente, a la apertura de nuevas sedes integrales, en las que los trabajadores y sus familias pueden acceder a servicios de caja y salud en un mismo lugar, también, a la construcción de proyectos de vivienda y el desarrollo de tecnologías que contribuyan a la eficiencia y productividad de los diferentes procesos.

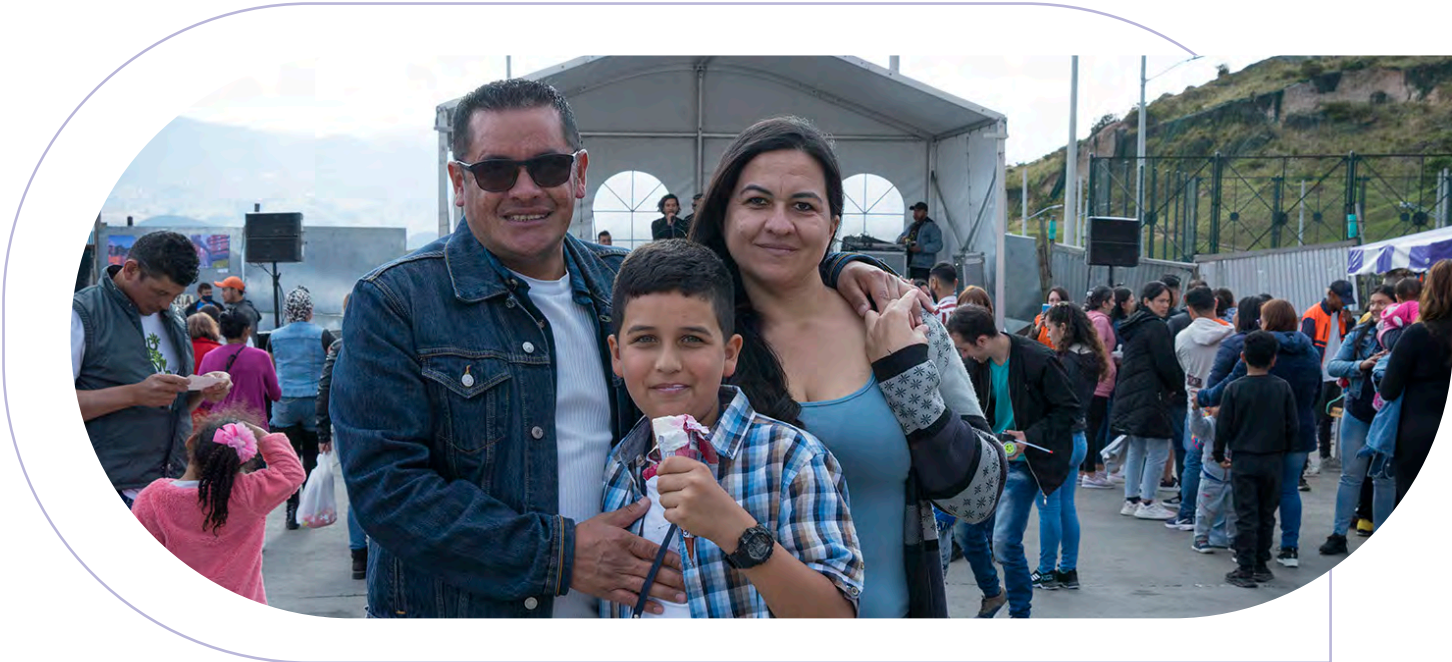
En coherencia con ello, inauguramos el Centro de Bienestar Integral Compensar Centro Mayor, ampliando la cobertura para más de 160 mil afiliados a la Caja residentes en el Sur de Bogotá, y cerca de 36 mil afiliados al sistema de salud. Adicionalmente a los estudios de mercado y de factibilidad de las inversiones, hacemos los análisis de evaluación social, identificando la manera en la que los proyectos contribuyen a mejorar la calidad de vida de la comunidad afiliada y su impacto en general.











La cobertura en población afiliada en el 2022 fue la siguiente:

Población



	 Empleadores	 Trabajadores	 Trabajadores beneficiados de subsidio	 Población potencialmente usuaria	 Plan de Beneficios en Salud	 Plan Complementario
2019	96.157	1.279.321	372.199	2.749.493	1.629.315	246.785
2021	98.193	1.302.843	357.121	2.701.415	1.937.495	264.802
2022	102.331	1.443.988	365.664	2.847.272	2.049.817	274.151
%	4.2% ↑	10.8% ↑	2.4% ↑	5.4% ↑	5.8% ↑	3.5% ↑



## Nuestra Gestión Económica

NUESTRA  
GESTIÓN ECONÓMICA

Nuestra gestión desde el eje de sostenibilidad financiera corporativa abarca aspectos como:

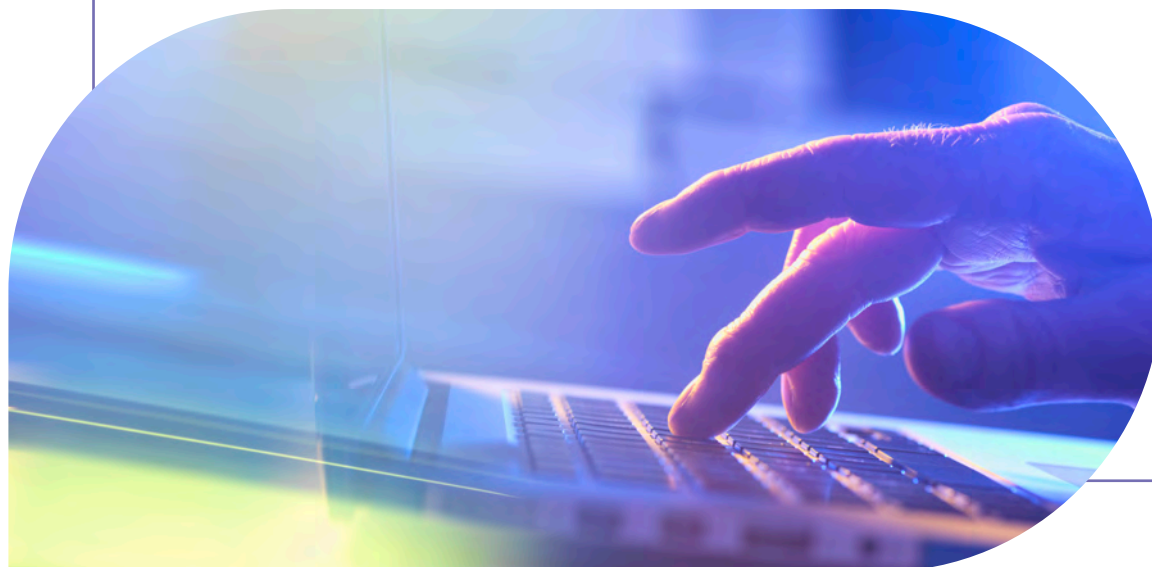
- Adecuada definición y control.
- Uso eficiente de los recursos disponibles.
- Gestión integral de riesgos, apoyada en una cultura corporativa de toma de decisiones responsables presupuestalmente.
- Aumento permanente de la productividad y los ingresos.
- Mejor aprovechamiento de capacidades instaladas en los diferentes procesos.
- Aumento en los niveles de productividad de los negocios.
- Seguimiento a indicadores de control del gasto.
- Optimización de recursos mediante compras y negociaciones eficientes que generan ahorros.
- Expansión de infraestructura e inversiones responsables, alineadas con los objetivos estratégicos.

Además, hacemos una evaluación permanente de las tarifas a partir de los costos de los servicios, el análisis de mercado y la capacidad de pago de la población afiliada. La metodología y consideraciones para los ajustes y definición de tarifas son revisadas y actualizadas anualmente, posteriormente se consignan en el manual de tarifas presentado y aprobado por el Consejo Directivo para finalmente ser enviado a la Superintendencia del Subsidio Familiar.





## Nuestra Gestión Económica

NUESTRA  
GESTIÓN ECONÓMICA

Con el propósito de evaluar los resultados esperados en este ámbito, contamos, entre otros, con los siguientes mecanismos de seguimiento y verificación:

- Seguimientos mensuales de resultados por unidades y ciclos de negocios.
- Informes de gestión presentados trimestralmente al Consejo Directivo y a la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Verificación, por parte del Sistema de Gestión de Control Interno, del cumplimiento de políticas, principios, normas y procedimientos relacionados.
- Vigilancia por parte del Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento.

Mensualmente hacemos seguimiento a los proyectos (plan de inversiones) que están en desarrollo y a los que se encuentran en fase de estructuración a fin de garantizar el cumplimiento de todos los requisitos. Este seguimiento es presentado trimestralmente al Consejo Directivo y a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Finalmente, nuestra gestión es supervisada por la Superintendencia del Subsidio Familiar que, a través de auditorías, da cobertura a diferentes procesos de la entidad; de igual forma, nuestros estados financieros son inspeccionados por la revisoría fiscal.

# Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Para el año 2022 alcanzamos ingresos por \$6.5 billones, soportados principalmente en los servicios de bienestar, educación, recreación, deporte, vivienda, salud y financiamiento.

El detalle del valor generado y distribuido fue:

Descripción	2021	2022
Ingresos	\$ 5.973.676	\$ 6.530.267
Costes operacionales	\$ 5.311.377	\$ 5.779.459
Salarios	\$ 564.224	\$646.413
Pago proveedores de capital	Por tratarse de una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos	Por tratarse de una entidad sin ánimo de lucro no hay distribución de dividendos
Impuestos	\$ 25.381	\$31.094

Cifras en millones de pesos





## Estados Financieros

### Estado de Situación Financiera

#### Activos

##### Activos corrientes

Efectivo y equivalentes de efectivo  
Activo financiero inversiones, netos  
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, netos  
Almacén de suministros  
Otros activos

##### Total activos corrientes

##### Activos no corrientes

Activo Financiero Inversiones, netos  
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, netos  
Inventarios, netos  
Propiedades, Planta y Equipo, netos  
Propiedades de Inversión, netos  
Fondos de Ley con destinación específica  
Otros Activos

##### Total activos no corrientes

##### Total activos

#### Pasivos

Pasivos corrientes  
Préstamos y financiaciones  
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar  
Pasivos por impuestos corrientes  
Provisiones por beneficios a empleados  
Reserva Servicios de salud  
Ingresos diferidos  
Otros pasivos

##### Total pasivos corrientes

##### Pasivos no corrientes

Préstamos y financiaciones  
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar  
Fondos de Ley con destinación específica  
Otros pasivos

##### Total pasivos no corrientes

##### Total pasivos

#### Patrimonio

Obras de Beneficio Social  
Otros resultados Integrales acumulados  
Remanente

##### Total patrimonio

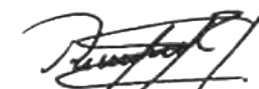
##### Total pasivos y patrimonio

Nota	Años terminados al 31 de diciembre de	
	2022	2021
(Expresados en miles de pesos colombianos)		
4	\$ 463,921,507	\$ 457,093,447
5	342,726,224	212,833,891
6	1,594,950,147	1,494,673,574
7	14,634,666	16,332,855
8	33,170,363	77,626,653
	<b>2,449,402,907</b>	<b>2,258,560,420</b>
5	124,534,521	106,921,026
6	498,556,970	402,119,588
9	1,518,734	625,185
10	1,304,616,899	1,210,164,063
11	159,508,828	160,633,213
12	1,250,213,934	1,042,709,582
8	47,224,600	40,978,560
	<b>3,386,174,486</b>	<b>2,964,151,217</b>
	<b>\$ 5,835,577,393</b>	<b>\$ 5,222,711,637</b>
13	\$ 321,982,389	\$ 73,444,545
14	877,564,755	783,350,968
15	8,201,985	5,028,398
16	47,874,745	40,262,652
17	690,618,342	537,751,272
18	53,466,020	47,809,050
19	61,567,536	47,047,646
	<b>2,061,275,772</b>	<b>1,534,694,531</b>
13	\$ 128,550,546	\$ 179,141,443
14	60,610,631	81,355,621
20	1,413,531,491	1,325,600,740
19	137,807,646	124,566,157
	<b>1,740,500,314</b>	<b>1,710,663,961</b>
	<b>3,801,776,086</b>	<b>3,245,358,492</b>
	<b>1,779,117,272</b>	<b>1,711,127,656</b>
	<b>200,327,880</b>	<b>199,830,381</b>
	<b>54,356,155</b>	<b>66,395,108</b>
23	<b>2,033,801,307</b>	<b>1,977,353,145</b>
	<b>\$ 5,835,577,393</b>	<b>\$ 5,222,711,637</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
Carlos Mauricio Vásquez  
Director

  
Esperanza Arias Riaño  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 114793-T

  
Bernardo Rodríguez Laverde  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 35189-T  
Designado por: Baker Tilly Colombia Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2023)



# Estados Financieros

## Estado de Resultados

### Ingresos operacionales

Aportes recibidos de afiliados 4% y otros  
Entidad Promotora de Salud E.P.S.  
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S  
Formación, capacitación y educación  
Recreación, deporte, turismo y otros  
Vivienda  
Financiamiento y Alianzas

### Total ingresos operacionales

Ingresos no operacionales

### Total ingresos

### Egresos operacionales

Subsidio en dinero y especie  
Entidad promotora de salud E.P.S.  
Instituciones Prestadoras de Salud I.P.S  
Formación, capacitación y educación  
Recreación, deporte, turismo y otros  
Vivienda  
Créditos sociales y otros

### Total egresos operacionales

Gastos de administración

### Transferencias y apropiaciones

Fondo Subsidio de Vivienda – FOVIS  
Salud Ley 100/1993  
Promoción y prevención Ley 1438/2011  
Mecanismo de Protección al Cesante - Fosfec  
Fondo de Educación para la Niñez  
Ley 115 Educación  
Contribución Superintendencia del Subsidio  
Reserva legal

### Total transferencias y apropiaciones

Egresos no operacionales

### Total egresos

### Resultado del ejercicio remanente

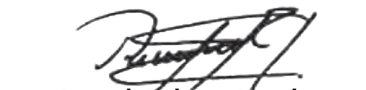
### Otros resultados integrales neto del año

### Resultado integral neto del año

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
Carlos Mauricio Vásquez  
Director

  
Esperanza Arias Riaño  
Contador Público  
Tarjeta Profesional 114793-T

  
Bernardo Rodríguez Laverde  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 35189-T  
Designado por: Baker Tilly Colombia Ltda.  
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2023)

Nota	Años terminados al 31 de diciembre de	
	2022	2021
(Expresados en miles de pesos colombianos)		
	\$ 1,627,619,704	\$ 1,376,053,858
24	3,676,638,393	3,479,981,025
25	739,826,329	775,847,202
	19,773,712	14,792,591
26	237,325,739	131,471,771
	48,954,837	57,110,360
	137,277,245	103,347,004
	6,487,415,959	5,938,603,811
27	42,851,202	35,072,349
	6,530,267,161	5,973,676,160
	407,743,176	343,781,536
28	3,815,953,330	3,619,344,316
29	734,152,722	709,760,400
	20,447,949	16,521,542
30	423,906,227	304,899,254
	43,164,708	48,134,898
	118,634,370	93,079,426
	5,564,002,482	5,135,521,372
31	127,560,588	107,802,729
	326,874,008	276,244,493
	159,450,735	134,753,411
	99,656,710	84,220,882
	79,725,368	67,376,705
	55,807,757	47,163,694
	32,755,167	27,681,719
	15,945,074	13,475,341
	1,594,507	1,347,534
	771,809,326	652,263,779
32	12,538,610	11,693,172
	6,475,911,006	5,907,281,052
	54,356,155	66,395,108
23.1	200,327,880	199,830,381
	\$ 254,684,035	\$ 266,225,489





## Contenidos generales

### Índice de contenidos GRI

#### Declaración de uso

Presentamos la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.

#### GRI usado

**GRI 1: Fundamentos 2021**

#### ESTÁNDAR GRI

#### CONTENIDO

#### UBICACIÓN (Páginas)

#### GRI 2: Contenidos Generales

- 2-3** Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto
- 2-4** Actualización de la información
- 2-5** Verificación externa
- 2-22** Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

5  
N.A  
5  
7

### NUESTRA ORGANIZACIÓN

#### GRI 2: Contenidos Generales

- 2-1** Detalles organizacionales
- 2-2** Entidades incluidas en la presentación del informe
- 2-6** Actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales

Portada y página 13  
13  
13, 22, 27

CONTENIDO  
GRI





Contenido GRI

## Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS		
GRI 2: Contenidos Generales	2-9 Estructura de gobernanza y composición	51
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	51
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	51, 55
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	51, 55, 57
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	57
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	57
	2-15 Conflictos de interés	57
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	55
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	56
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7
	2-23 Compromisos y políticas	46, 58, 63
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	46, 58, 63, 70
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	46

CONTENIDO  
GRI



## Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y PROPÓSITOS CORPORATIVOS		
GRI 2: Contenidos Generales	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	47, 49
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	47
	2-28 Afiliación a asociaciones	35
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28
	2-30 Convenios de negociación colectiva	N.A
GRI 2: Contenidos Generales	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
NUESTRA GENTE		
3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	72
GRI 2: Contenidos Generales	2-7 Empleados	79
	2-8 Trabajadores que no son empleados	79

CONTENIDO  
GRI





Contenidos generales

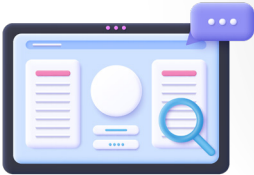
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRA GENTE		
401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	82
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	88
	401-3 Permiso parental	94
405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	85
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	85
202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	85
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	87
404: Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	96
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	96
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	103

CONTENIDO GRI



Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRA GENTE		
Seguridad y Salud en el Trabajo		
3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	104
403: Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	109
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	109
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre SST	110
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	111
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	112
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores	107
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	105
	403-9 Lesiones por accidente laboral	113
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	114





# Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRA GESTIÓN SOCIAL		
3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	116
413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	131
NUESTRA GESTIÓN DE CLIENTE		
3: Temas materiales	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	234
416: Salud y seguridad de nuestros clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad	244
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	244
417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado	253
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	253
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	255
418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	257

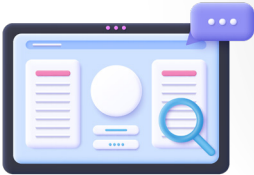
CONTENIDO GRI



# Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES		
<b>203:</b> Impactos económicos indirectos	<b>203-1</b> Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	259
Nuestra cadena de abastecimiento		
<b>3:</b> Temas materiales	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales	285
<b>204:</b> Prácticas de adquisición	<b>204-1</b> Proporción del gasto en proveedores locales	289
<b>GRI 2:</b> Contenidos Generales	<b>2-6</b> Actividades cadena de valor y otras relaciones comerciales	289
<b>414:</b> Evaluación social de proveedores	<b>414-1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	291
	<b>414-2</b> Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	291
<b>408:</b> Trabajo Infantil	<b>408-1</b> Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	292

CONTENIDO GRI





## Contenidos generales

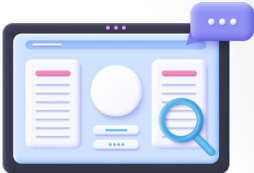
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTROS PROCESOS TRANSVERSALES		
Nuestra cadena de abastecimiento		
<b>409:</b> Trabajo forzoso u obligatorio	<b>409-1</b> Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	292
<b>410:</b> Prácticas en materia de seguridad	<b>410-1</b> Personal de seguridad capacitadas en políticas o procedimientos de derechos humanos	292
NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL		
<b>3:</b> Temas materiales	<b>Contenido 3-3</b> Gestión de los temas materiales	317
<b>301:</b> Materiales	<b>301-1</b> Materiales utilizados por peso o volumen	322
<b>302:</b> Energía	<b>302-1</b> Consumo energético dentro de la Organización	324
	<b>302-3</b> Intensidad energética	324
	<b>302-4</b> Reducción del consumo energético	324



Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL		
303: Agua y Efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	326
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	326
	303-3 Extracción del agua	326
	303-5 Consumo del agua	326
	303-4 Vertidos de agua	328
304: Biodiversidad	304-1 Hábitats protegidos o restaurados	334
413: Comunidades locales	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	335
306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	329
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	329
	306-3 Residuos generados	329
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	329
	306-5 Residuos destinados a eliminación	329
GRI 2: Contenidos Generales	2-23 Compromisos y políticas	321

CONTENIDO GRI





Contenido GRI

Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN (Páginas)
NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA		
3: Temas materiales	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	339
201: Desempeño económico	201-1 Valor económico driecto generado y distribuido en la Organización	343



**Un año más**  
del lado de tu **bienestar**



**Lo mejor** de lo que hacemos es para quien **lo hacemos**