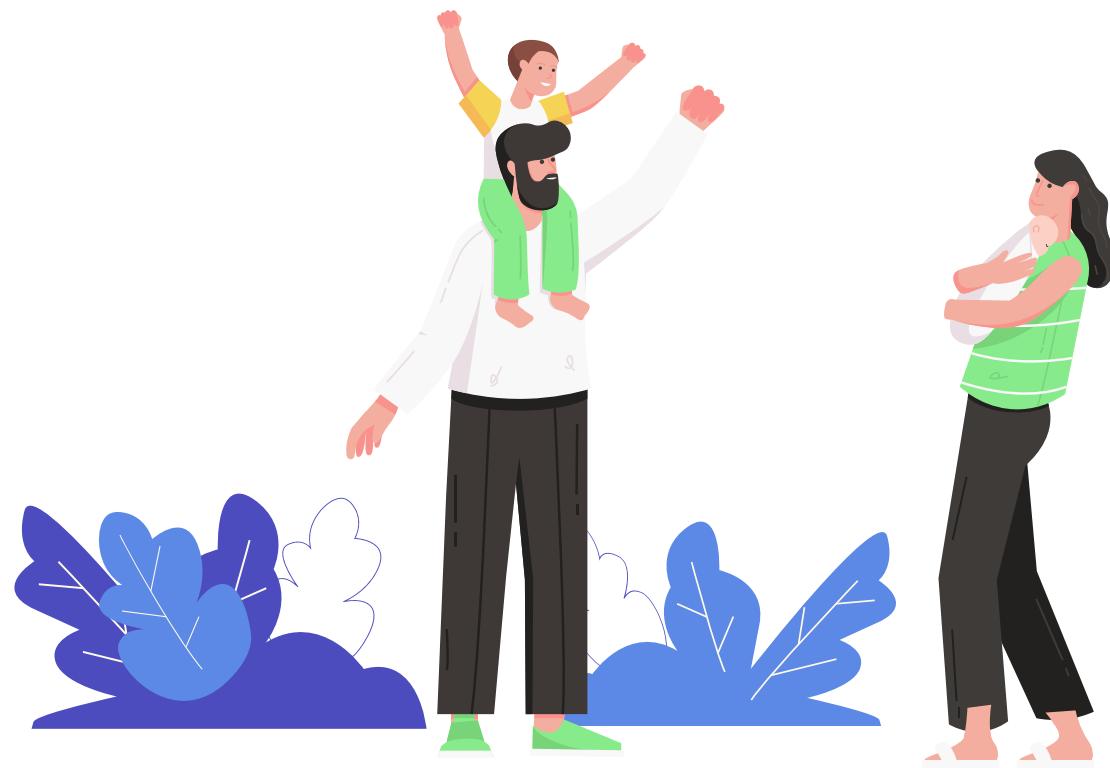




Informe  
de **gestión** y  
**sosteni-**  
**bilidad**  
**2021**

Colsubsidio  
con todo lo que te mereces

**CONTENIDO**

GRI 102-23

## CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

José Alejandro Cheyne García

Presidente

Luis Francisco Maltés Tello

Vicepresidente

### EMPLEADORES

#### Principales

Jose Alejandro Cheyne García  
Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral  
Banco de Bogotá S.A.

Miguel Alberto Pérez García  
Asociación Colombiana de Empresas  
de Servicios Temporales Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro  
Colombiana de Comercio S.A. - Alkosto S.A.

Eduardo Antonio Visbal Rey  
Federación Nacional de Comerciantes Fenalco

#### Suplentes

David Eduardo Abella Abondano  
Bancolombia S.A.

Andrés López Valderrama  
Corporación de Feria y Exposiciones S.A.

Juan Ernesto Galindo Córdoba  
Banco Davivienda S.A.

Henry Joseph Bradford Sicard  
Colegio de Estudios Superiores  
de Administración - Cesa

### TRABAJADORES

Luz Stella Arias Rivera  
Kamex Internacional S.A.S

Luis Francisco Maltés Tello  
Fundación Universitaria Autónoma de  
Colombia - CUT

Nelson Caballero Herrera  
Itaú CorpBanca Colombia S.A.- CGT

María Elsa Páez García  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario  
INPEC - CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos  
Veeduría Distrital - C.T.C.

### REVISORES FISCALES

Juan Antonio Colina Pimienta  
Principal  
PricewaterhouseCoopers S.A.S.

Juan Carlos Sánchez Borja  
Suplente  
Independiente

### ADMINISTRACIÓN

Luis Carlos Arango Vélez  
Director Administrativo

Néstor Fernández de Soto Valderrama  
Subdirector

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo  
Subdirección de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía  
Subdirección Planeación

Liliana María Orozco Lozada  
Auditoría Interna

Alejandro Fajardo Pinto  
Subdirección Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra  
Oficina Jurídica y Secretaría General

Carlos Urueña Castañeda  
Subdirección Gestión Organizacional

Oscar Leonardo Eslava Gallo  
Subdirección Financiera



GRI 102-14  
GRI 102-50  
ODS 12.6

## Palabras del director

De acuerdo con lo dispuesto por la ley y los estatutos, me permito presentar los principales resultados de la gestión de Colsubsidio en el 2021, la cual estuvo caracterizada por los procesos de transformación que realizamos en respuesta a los cambios permanentes del entorno y poder responder oportunamente a las necesidades cambiantes de las poblaciones que tenemos a cargo, así como, a los retos que la pandemia aun le impone a Colombia las empresas y a toda la comunidad.

En Colsubsidio nos propusimos transformarnos a una mayor velocidad, seguir trabajando de manera activa y diaria para acompañar en este camino a miles de familias colombianas, convencidos de que tenemos que ser una empresa cada vez más ágil, digital y que brinde un excelente servicio, amplie cobertura y genere oportunidades para satisfacer necesidades fundamentales.

De la evolución y capacidad de adaptación de la organización, que se presenta en el Informe de Gestión y Sostenibilidad, podemos destacar:

- La transformación de la marca, la cual muestra a Colsubsidio como una organización flexible, joven, resolutiva y confiable, con productos y servicios que continúan brindando bienestar a los afiliados, adaptándose a la nueva realidad y a las necesidades que tienen los colombianos.
- La creación del Centro Odontológico Dentivip y la renovación de la infraestructura, con las remodelaciones realizadas en los hoteles, clubes, droguerías incluyentes, supermercados, centros médicos y la Corporación de Educación Tecnológica, las cuales vienen acompañadas con nuevos productos, servicios y canales de atención que responden a las expectativas del mercado actual con soluciones físicas y digitales mucho más amigables, fáciles y accesibles.
- La implementación de una red de espacios de bienestar y productividad localizados en sitios estratégicos, para el uso de las empresas y trabajadores afiliados.
- La ampliación de la presencia geográfica en el país, con servicios de salud, supermercados, droguerías y servicios farmacéuticos.
- La transformación de Piscilago, en un Parque acuático y de conservación, con el acompañamiento del Instituto Alexander Von Humboldt,

Así mismo, se aceleró la transformación digital, con la implementación de canales digitales que han permitido generar eficiencias en varios de los procesos de la organización. También, para adecuarnos a las nuevas formas de consumo de los afiliados y los clientes, evolucionamos de manera rápida con la creación de tiendas en línea para acceder a productos y programas en Diversión, Droguerías, Piscilago, Crédito, Vivienda, Educación Superior, así como el portal de "tus beneficios" que contiene las ofertas y servicios que tiene la Caja para los trabajadores afiliados y sus familias.

Por otra parte, especial mención merece, la publicación del libro Políticas públicas, valor público y gobernanza colaborativa: el caso de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, estudio realizado por la Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, de la Universidad de los Andes, en donde se analizó el papel de las Cajas de Compensación Familiar

como actores de la política de protección y seguridad social en Colombia, con un enfoque especial en Colsubsidio.

Entre sus conclusiones, se destaca el reconocimiento de como nuestra organización genera valor público al lograr objetivos socialmente deseados que aportan al bienestar de la sociedad, lo cual se refleja en la misión de la organización de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, así como la gobernanza colaborativa con la que actuamos para atender y solucionar problemas sociales a través del desarrollo de estrategias conjuntas con actores del sector público y privado.

Los logros sociales alcanzados se pudieron realizar gracias a los aportes de los empleadores y a la confianza depositada por ellos en la organización y en sus planes y programas. Igualmente, quiero agradecer de manera especial a todos y cada uno de los 16.510 trabajadores con que cuenta la institución, por su compromiso, dedicación y nivel profesional.

Los resultados de la gestión realizada durante el año, la mostramos en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021, el cual fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI, de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación.

**LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ**  
**Director Administrativo**

ODS 12.6,  
ODS 17.19

# Características del informe

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos por la Corporación durante el 2021, está elaborado bajo la metodología de los estándares de la Global Reporting Initiative GRI de conformidad con la opción esencial.

Informa la gestión realizada en cada uno de los temas identificados como materiales a través de los contenidos del GRI 103-1, 103-2 y 103-3, los contenidos sociales, económicos y ambientales definidos y los indicadores de gestión propios de cada una de las Unidades de Servicio. También, se encuentra a lo largo de este documento, la contribución de Colsubsidio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS que se identifican con una bandera demarcada con el número al cual contribuye.

GRI 102-50  
GRI 102-51  
GRI 102-52  
GRI 102-54

La matriz de materialidad fue revisada en el año 2020, a la luz del nuevo contexto mundial. En el análisis se incluyeron diferentes documentos y estudios, como los elaborados por el World Business Council Sustainable Development WBCSD, las Naciones Unidas, la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS y la Organización Internacional del Trabajo, entre otros. En este ejercicio se mantuvieron los 13 temas materiales identificados anteriormente y se adicionó uno nuevo, los cuales forman parte de la matriz de materialidad y de este reporte.

La información financiera fue auditada por Price Waterhouse Coopers PwC y la información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión

de la información en cada una de las áreas de la organización, consolidada y revisada por la Unidad de Información y Estadística del área de Planeación de Colsubsidio. Los indicadores específicos de la gestión de la Corporación están definidos de acuerdo con la normatividad vigente para cada Unidad de Servicio.

GRI 102-56

En el informe se especifican los casos en los cuales se actualizaron datos de años anteriores o si hubo cambio en el cálculo de algún indicador.

GRI 102-48

Adicionalmente, Colsubsidio le solicitó a KPMG, como tercero independiente, que realizará un proceso de aseguramiento al Informe de gestión y sostenibilidad, a partir del análisis de la materialidad y la verificación de un contenido por cada tema material, ya sea este un indicador GRI o uno propio de la organización, aplicando su metodología de verificación en cumplimiento de la norma ISAE 3000: KSAM e ISAE 3410: KGAM.

El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los componentes del Modelo de Sostenibilidad de la Caja: Transparencia y Gobierno Corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medio ambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.



**TM#:**

Tema material que Colsubsidio identificó y gestiona a través de su operación y de los servicios sociales.



**ODS#:**

Evidencia la gestión que hace la Caja para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



**GRI#:**

Es el dato del indicador social, económico, ambiental o que reporta la Corporación de acuerdo con los Estándares GRI.

ODS 1.1.3

# Perfil de la organización

**La Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, es una corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social colombiano.**

GRI 102-5

En cumplimiento de su misión de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, la Corporación desarrolla su gestión a través del Otorgamiento de Subsidios y la Prestación de Servicios Sociales.



El Otorgamiento de Subsidios lo desarrolla la Caja con los recursos aportados por las empresas para la atención de las poblaciones que por ley son beneficiarias del subsidio monetario y de los fondos de protección social nacidos del 4%, como lo son el subsidio de vivienda de interés social, el régimen subsidiado de salud, la atención integral a la niñez y el fondo para la solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante. Así mismo, administra vía convenios y contratos, recursos destinados a programas de desarrollo y responsabilidad social aportados por entes territoriales y empresas nacionales e internacionales.

GRI 102-2

La Prestación de Servicios Sociales contemplan los programas que desarrolla la Caja a través de sus unidades: Afiliaciones y Subsidios, Educación, Cultura y Productividad, Recreación y Deportes, Hotelería y Turismo, Vivienda, Crédito y Seguros, Alimentos y Bebidas, Salud, Supermercados, Servicios Farmacéuticos y Droguerías.

Colsubsidio mantiene inversiones en Protección S.A., Famisanar S.A.S., Simple S.A., la Nueva EPS S.A. y la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio, organizaciones pertenecientes a la Protección y la Seguridad Social, que responden directamente por su gestión bajo la vigilancia del Estado y de acuerdo con las características propias de cada una de ellas.

 GRI 102-45  
 GRI 102-10

Para la gestión de los recursos aportados por los empleadores afiliados la organización ha definido la siguiente cadena de valor:

GRI 102-9



La gestión desarrollada por la organización está enmarcada en una cultura de servicio con sentido social y los valores corporativos.

GRI 102-16

**En Colsubsidio trabajamos día a día para hacer los sueños realidad y así cumplir nuestro propósito de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.**

Vivimos con **Compromiso social** y tenemos **Pasión por servir**, buscando transformar la vida de millones de personas, generando experiencias positivas memorables a nuestros clientes y trabajadores. Somos íntegros, por eso hacemos siempre lo correcto hasta el final, trabajando por la excelencia y desafiándonos continuamente para ser mejores cada día.



GRI 102 16

## Valores

### INTEGRIDAD

Hacemos siempre lo correcto hasta el final

- Reflejo los valores por medio de mis acciones en el día a día.
- Genero confianza actuando y tomando decisiones con criterios éticos.
- Cumplo y hago cumplir las políticas, los reglamentos y las normas aplicables a la organización.
- Respondo por mis obligaciones y comunico los resultados oportunamente.

### EXCELENCIA

Nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores

- Reflexiono, aprendo y propongo nuevas formas de hacer las cosas para mejorar continuamente.
- Me comunico de manera abierta, colaborando y confiando en el trabajo de los demás para construir y alcanzar metas juntos.
- Tomo decisiones de manera consciente y responsable pensando siempre en el cliente y la organización.
- Busco ser mejor día a día haciendo de la excelencia un hábito.



### PASIÓN POR SERVIR

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

- Brindo el mejor servicio a todas las personas con pasión, proactividad y empatía.
- Entiendo las necesidades de las personas y doy la mejor solución.
- Mantengo una actuación amable y una presentación impecable.

### COMPROMISO SOCIAL

Transformamos positivamente la vida de las personas.

- Trabajo con compromiso por cerrar brechas sociales todos los días.
- Respeto las diferencias sin discriminación.
- Administro y optimizo los recursos de la Caja para contribuir a la sostenibilidad.
- Conozco, uso y promuevo todos los servicios y beneficios que ofrece Colsubsidio.



ODS 4.a  
GRI 102-6

## Portafolio integral de servicios

Colsubsidio cuenta con un portafolio que cubre las necesidades fundamentales del ser humano a lo largo de su ciclo de vida, con programas dirigidos a:



Brindar la mejor salud posible, con estrategias de prevención, mitigación y superación de los riesgos que afectan el entorno vital de los trabajadores y sus familias.

Acceder a formación a lo largo del ciclo vital, para el desarrollo de sus potencialidades, lograr movilidad social y contar con las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral.

Garantizar entornos vitales a través de proyectos de vivienda integrales, estableciendo como eje central al ser humano en toda su complejidad.

Facilitar el ejercicio efectivo de los derechos culturales y la promoción de la recreación como parte del uso adecuado, creativo y productivo del tiempo libre, desde la perspectiva del descanso, disfrute y goce de la vida con el fin de contribuir a fortalecer y afianzar las relaciones y vínculos familiares y sociales.

Permitir el acceso a recursos financieros para satisfacer necesidades fundamentales y crear una cultura de pago de las obligaciones crediticias.

Garantizar el suministro de bienes y alimentos básicos necesarios para una buena salud física y mental, así como medicamentos seguros para la prevención, mitigación y superación de enfermedades.

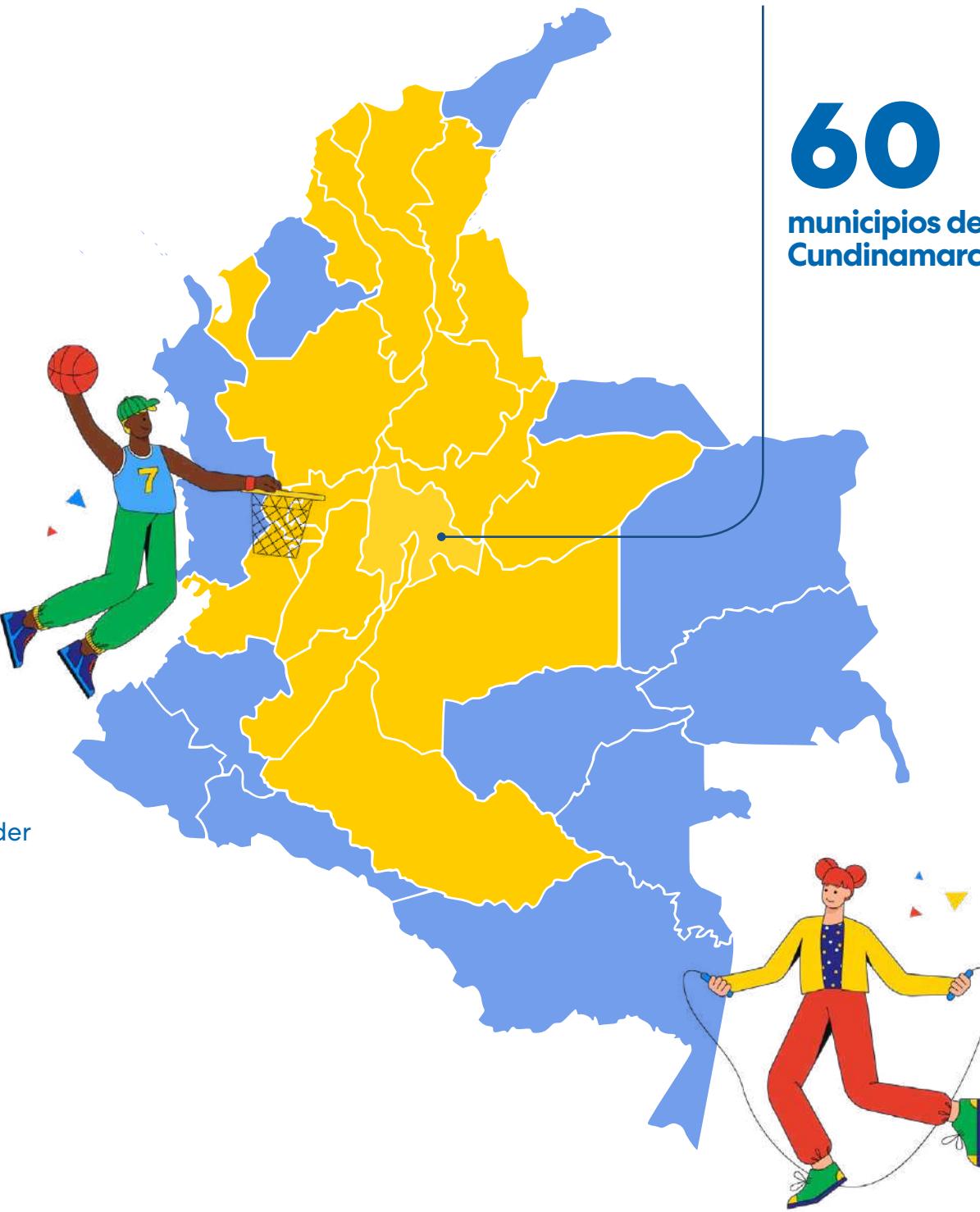
GRI 102-4  
GRI 102-6  
GRI 102-7

## Cobertura geográfica

Para la prestación de los servicios,  
la organización cuenta con  
infraestructura ubicada en:

**18**  
departamentos

Antioquia	Magdalena
Atlántico	Meta
Bolívar	Norte de Santander
Boyacá	Quindío
Caldas	Risaralda
Caquetá	Santander
Casanare	Tolima
Cesar	Valle del Cauca
Cundinamarca	
Huila	



**60**  
municipios de  
Cundinamarca

Agua de Dios	Gachancipá	San Juan de Río Seco
Anapoima	Girardot	Sibaté
Anolaima	Guachetá	Simijaca
Apulo	Guaduas	Soacha
Cajicá	Jerusalén	Sopó
Caparrapi	La Calera	Suesca
Carmen de Carupa	La Mesa	Sutatausa
Chaguaní	La Palma	Tabio
Chía	Machetá	Tausa
Chocontá	Madrid	Tena
Cogua	Medina	Tenjo
Cota	Mosquera	Tocaima
Cucunubá	Nilo	Tocancipa
El Colegio	Nocaima	Ubaté
El Rosal	Pacho	Une
Facatativá	Pandi	Útica
Fómeque	Paratebueno	Venecia
Fosca	Quipile	Villeta
Funza	Ricaurte	Villapinzón
Fusagasugá	San Francisco	Zipaquirá

**329**  
puntos de atención  
en Bogotá



## Infraestructura 2021

Colsubsidio ha consolidado una de las más amplias infraestructuras sociales del país:



Fuente: Unidad de Información y Estadística Planeación Colsubsidio.

## Reconocimientos y certificaciones

La reputación y la imagen de la organización son un referente para la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés.



Revista Gerente 100 Gerentes más exitosos Puesto <b>7</b>	Merco Responsabilidad ESG Puesto <b>29</b>	Merco 100 Empresas con Mejor Reputación Puesto <b>39</b>
Merco 100 Empresas en el Ámbito Interno, Clientes y Sociedad Puesto <b>23</b>	Merco 100 Empresas Ética y de Gobierno Corporativo Puesto <b>30</b>	Merco Líderes Colombia Puesto <b>52</b>
Merco 100 Empresas Medio Ambiente Puesto <b>27</b>	Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero Puesto <b>33</b>	Merco Talento 100 Empresas Puesto <b>56</b>

Dentro de los reconocimientos recibidos durante el año se destaca:

1. El reconocimiento otorgado por la Corporación Punto Azul a Colsubsidio por el aporte al Desarrollo sostenible y la salud pública en el Plan Posconsumo de Medicamentos.
2. El reconocimiento otorgado por la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables a la Clínica Infantil Colsubsidio, en la categoría de liderazgo, por su compromiso en el monitoreo de la huella de carbono y energía y a la Clínica Calle 100 por su compromiso en el monitoreo de la huella ambiental en residuos y energía.

► Premio a la Responsabilidad Social Camacol, en la categoría de Mejor Práctica Ambiental por el proyecto "Implementación de un sistema fotovoltaico para la generación de energía mediante la instalación de 558 paneles y 63 calentadores solares en el Hotel Alcaraván"

► Primer puesto en gestión del riesgo en hemofilia, otorgado por la Cuenta de Alto Costo a la Clínica infantil Colsubsidio.

► Reconocimiento otorgado por la Cuenta de Alto Costo al Programa de Oncología Pediátrica Clínica Infantil Colsubsidio, en la Nominación a la Categoría como IPS con los mejores resultados de Gestión del riesgo en Leucemia Mieloide aguda en menores de 18 años.

► Reconocimiento otorgado por la Cuenta de Alto Costo al Programa de Oncología Pediátrica a la Clínica Infantil Colsubsidio, en la nominación a la Categoría como IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en Leucemia Linfocítica aguda en menores de 18 años.

► Reconocimiento otorgado por la Fundación Éxito a la Clínica Calle 94 por la promoción de la lactancia materna como eje de la nutrición infantil.

Colsubsidio mantiene las certificaciones que aseguran que la organización trabaja con **altos estándares de operación** acordes con las expectativas de los usuarios.

UNIDAD DE SERVICIO	CERTIFICADO	ALCANCE CERTIFICACIÓN
 RECREACIÓN Y TURISMO	ISO 9001:2015 SC 2629-1	Prestación de servicios de recreación, deportes y eventos. Preparación y Servicio de alimentos en las líneas de cocina fría y caliente. Alojamiento y servicios complementarios.
 MEDICAMENTOS	ISO 9001:2015 SC-CER 858697-1	Venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional.
 EDUCACIÓN	ISO 9001:2015 SC 5655-1	Diseño y prestación del servicio de educación formal regular en los niveles de educación inicial, básica primaria, básica secundaria y media, así como bachillerato para jóvenes y adultos en la modalidad semipresencial jornadas nocturna, sabatina y dominical, programas de atención integral a la niñez y jornada escolar complementaria.
 GESTIÓN SOCIAL	ISO 9001:2015 SC4905-2	Administración de los recursos: Recaudo de aportes, apropiación y compensación de los recursos con destinación a los Fondos de Protección Social, así como los procesos de asignación y garantía de la prestación de cuota monetaria, FOVIS, FOSFEC y FONIÑEZ.
 PISCILAGO	ISO 14001:2015 SA-CER 403164	Prestación de servicio en: Atracciones acuáticas, atracciones mecánicas, zoológico, alimentos y bebidas, aprovechamiento del tiempo libre y eventos, del Parque Recreativo y Zoológico Piscilago

#### ► RECERTIFICACIONES EN LA NORMA DE TURISMO SOSTENIBLE

NTS TS 002 (2014)  
CT-CER658012

Hotel Peñalisa  
Hotel Bosques de Athán  
Hotel Colonial  
Hotel Lanceros  
Hotel El Alcaraván

Todos los procesos y actividades que se ejecuten por los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Con ello se pretende incorporar prácticas responsables y comportamientos que lleven a reducir los impactos negativos en las dimensiones ambientales, socioculturales y económicas y, potenciar las acciones positivas que se traduzcan en aporte al desarrollo sostenible del sector turístico.



► Certificación HACCP, otorgada por el INVIMA al servicio de alimentación de la Clínica Roma, la cual comprende un estricto sistema de prevención para evitar la contaminación alimentaria, garantizando la inocuidad y seguridad de los alimentos procesados.

GRI 102.12  
GRI 102.13  
ODS 17.16  
ODS 17.17

## Asociaciones y gremios

Colsubsidio participa en equipos interinstitucionales en los que se propone, analiza y debate la política pública social y la estrategia de sostenibilidad del país.

- Asociación Internacional de la Seguridad Social AISS.
- Asociación de Cajas de Compensación Familiar ASOCAJAS.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI.
- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones ACOLAP.
- Asociación Colombiana de Parques Zoológicos y Acuarios ACOPAZOA.
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia COTELCO capítulo Boyacá.
- Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios ALPZA.
- Asociación Internacional de Parques Temáticos y de Diversiones IAAPA.
- Asociación de colegios del Norte.
- Cámara Colombiana de la Construcción CAMACOL.
- Consejo Colombiano de Construcción Sostenible CCCS.
- Consejo Empresarial Colombiano para el desarrollo sostenible CECODES.
- Corporación Reconciliación Colombia.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Colciencias.
- Federación Nacional de Comerciantes FENALCO.
- Foro de Presidentes.
- Fundación Carolina Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.
- Red Latinoamericana de Hospitales Verdes.
- Red de Educación Asocajas.
- Red Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación Familiar.

## Colsubsidio caso de estudio Escuela de Gobierno Universidad de los Andes<sup>1</sup>



**La Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, analizó el papel de las Cajas de Compensación Familiar como actores de la política de protección y seguridad social en Colombia.**

Con un enfoque especial en la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, encontró que en primer lugar, esta Corporación bajo el concepto de *publicness* tiene un carácter misional público, independientemente de su naturaleza jurídica privada, tanto por su participación en el escenario público como por la dependencia que tiene de la reglamentación por parte del Estado para el desarrollo de sus actividades y la destinación de sus recursos.

En segundo lugar, encontró que Colsubsidio genera valor público al lograr objetivos socialmente deseados que aportan al bienestar de la sociedad, lo cual se refleja en la misión de la organización de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales. Este valor público incluye la generación de valor evidente

para los ciudadanos y la sociedad por cuenta de las acciones que desarrolla, la legitimidad y la capacidad organizacional para realizarlas.

En tercer lugar, la gobernanza colaborativa con la que actúa Colsubsidio para atender y solucionar problemas sociales, ocasionados por fallas de gobierno o por fallas de mercado, a través del desarrollo de estrategias conjuntas con actores del sector público y privado.

Así mismo, dos de los autores expresan que las Cajas de Compensación Familiar “son una innovación social de políticas públicas colombiana, y que, como tal, han cumplido un rol especial de gestión que puede ser consolidado y reforzado en busca del bienestar social” (Sanabria y Maldonado 2020).

1. Información extraída del libro Políticas públicas, valor público y gobernanza colaborativa: el caso de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio / Pablo Sanabria Pulido y Andrés Guzmán Botero (edición académica). Autores Sanabria Pulido, Pedro Pablo, edición académica, autor. Guzmán Botero, Andrés, edición académica, autor. Arango Vélez, Luis Carlos, escritor de prólogo. Gómez Dueñas, Juan José, autor. Duarte, Hernán, autor. González-Pacheco Mejía, Laura, autora. Quijano Delgado, María Fernanda, autora. Maldonado Carrizosa, Darío, autor. Hessel, Philipp, autor. Ediciones Uniandes, Mayo 2021.

# Principales logros 2021



## AFILIACIONES Y SUBSIDIOS

Aportes totales  
(Cifras en mm) 

**2019**  
**1.194.776**

**2020**  
**1.201.904**

**2021**  
**1.300.752**

Empleadores afiliados 

**2019**  
**95.946**

**2020**  
**99.286**

**2021**  
**99.376**

Trabajadores afiliados 

**2019**  
**1.387.195**

**2020**  
**1.331.692**

**2021**  
**1.435.248**

Trabajadores beneficiarios del subsidio familiar 

**2019**  
**467.061**

**2020**  
**414.278**

**2021**  
**437.731**

Cuota monetaria pagada  
(Cifras en mm) 

**2019**  
**287.996**

**2020**  
**290.019**

**2021**  
**315.980**

Fuente: Unidad de Información y Estadísticas Planeación Colsubsidio.

## BENEFICIARIOS SUBSIDIOS



Personas a cargo  
que recibieron cuota  
monetaria

	2019	<b>711.192</b>
	2020	<b>636.298</b>
	2021	<b>674.884</b>



Atención integral  
a la niñez y jornada  
escolar complementaria

	2019	<b>62.950</b>
	2020	<b>71.267</b>
	2021	<b>59.062</b>

\*. (Subsidio Escolar,  
Bono lonchera, Auxilio  
Funerario, descuentos  
comerciales, bolsillo,  
bono recompra, becas  
con compromiso.)



Subsidios  
en especie\*

	2019	<b>6.497.844</b>
	2020	<b>4.256.600</b>
	2021	<b>3.930.729</b>



Subsidios pagados  
a trabajadores  
desempleados

	2019	<b>167.020</b>
	2020	<b>217.501</b>
	2021	<b>175.540</b>



Subsidios de  
vivienda asignados

	2019	<b>13.327</b>
	2020	<b>13.479</b>
	2021	<b>20.930</b>



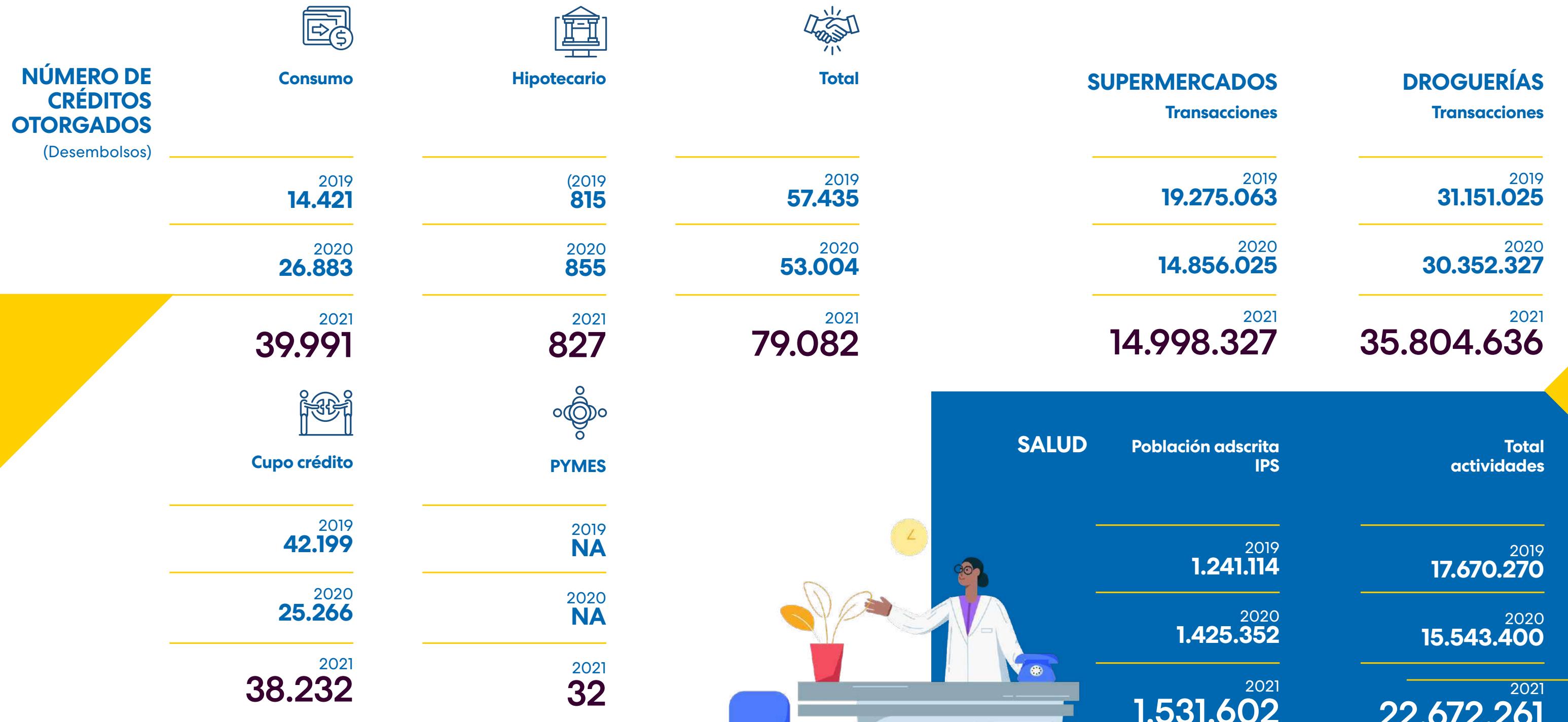
Subsidios de  
vivienda entregados

	2019	<b>6.729</b>
	2020	<b>5.386</b>
	2021	<b>12.229</b>





ÁREA	ESTADÍSTICAS		
	2019	2020	2021
<b>VIVIENDA</b>			
<b>Viviendas escrituradas</b>	<b>1.556</b>	<b>1.546</b>	<b>2.229</b>
<b>Subsidios de vivienda asignados</b>	<b>13.327</b>	<b>13.479</b>	<b>20.930</b>
<b>Subsidios de vivienda entregados</b>	<b>6.729</b>	<b>5.386</b>	<b>12.229</b>





# 01.

# Transparencia y gobierno corporativo

TM-9  
GRI 103-1

Colsubsidio es consciente de que para cumplir con la misión de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y lograr consolidarse como la Empresa Social de los Colombianos debe garantizar una gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno que garantice decisiones y actuaciones fundamentadas en los valores corporativos.

Durante el 2021, continuó fortaleciendo sus programas corporativos de transparencia con sus grupos de interés y trabajando en la adaptación de su portafolio de servicios como respuesta al reto de atender las necesidades de afiliados, usuarios y empresas.

GRI 103-1.

ODS 9.5

# Orientación estratégica

Colsubsidio inició el año con los lineamientos establecidos en su Direccionamiento estratégico 2019-2022, los cuales fueron actualizados durante el año 2020, adaptando la gestión a la nueva realidad y seguir cumpliendo con la misión de Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

Estas acciones le permitieron a la organización seguir generando valor social para sus grupos de interés, y continuar fortaleciendo sus líneas estratégicas de **Mantener el liderazgo como Caja de Compensación, Consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud y Potencializar la operación de retail**. Los principales resultados de los programas y proyectos realizados durante el año se reportan en cada uno de los capítulos del presente informe.

GRI 103-2

Con estas directrices, el equipo de innovación se adaptó para responder rápidamente a los requerimientos corporativos y para cada una de las Unidades de Servicio, definiendo productos y programas que permitieron continuar fortaleciendo la infraestructura y el diseño de nuevos productos, canales y modelos de atención. Los requerimientos corporativos y de las Unidades de Servicio se identifican en el permanente análisis del entorno competitivo y de

GRI 103-1

las necesidades y expectativas de las empresas y trabajadores afiliados.

TM-3, GRI 103-3

Colsubsidio es consciente que una de las estrategias que le permitirán proyectarse al futuro y contribuir a la sostenibilidad de la organización es la innovación, por ello cuenta con una política y un modelo que orienta el marco general de actuación para materializar las acciones en iniciativas y proyectos innovadores.



El Modelo de Innovación se compone de cinco etapas:

GRI 103-2



## CREAR

En esta etapa se identifican los retos, se buscan las fuentes de información e inspiración, se aplican las metodologías de creatividad y se concreta la construcción de conceptos y prototipos.



## ESTRUCTURACIÓN

A partir de la creación de conceptos, se elaboran estudios de factibilidad, se ejecutan pruebas piloto, se presentan ideas y se seleccionan las mejores opciones.



## IMPLEMENTAR

En esta etapa se ejecuta el proyecto o iniciativa aprobada, se realiza seguimiento permanente a resultados, se comunican los logros y se reconoce a los equipos involucrados.



## OPERAR

En esta etapa se asegura la operación de la propuesta, se monitorea la experiencia y se garantiza su desarrollo.



## EVOLUCIONAR

En esta etapa se trabaja para mantener el producto actualizado y se realizan las actividades de estabilización y ajustes requeridos.

La innovación se materializa en dos frentes:

▼ En los procesos de atención al cliente y la experiencia de los usuarios en sus interacciones con los diferentes programas de la Caja.

▼ En proyectos estratégicos de la organización que permiten estructurar, implementar o expandir iniciativas novedosas como los son los puntos de Coworking Táctica, los puntos de atención de Bloc y los programas de productividad.

GRI 103-2



En cuanto a la formación, el fomento de una cultura de innovación y el relacionamiento con el ecosistema en Colombia, se destacan las siguientes actividades:



#### ACADEMIA DE INNOVACIÓN

Con un programa de **70 horas de capacitación** en metodologías de innovación, se han entrenado **98 trabajadores** de diferentes áreas de personal interno para ser agentes de cambio y transformación en sus respectivas áreas.



#### COMUNIDAD ABIERTA DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO

Se realizaron 45 eventos, en los que **participaron en línea 13.417 trabajadores** de más de **dos mil empresas**, con más de 60 conferencistas externos, quienes compartieron experiencias, conocimientos y aprendizajes en materia de gestión de la innovación.



#### INNOVACIÓN ABIERTA

En alianza con universidades altamente reconocidas y más de 200 estudiantes de pregrado, especialización y maestría, se trabajó en **posibles soluciones a retos estratégicos definidos por la organización**.

Este Modelo de innovación, se referencia y actualiza a partir del estudio de tendencias, investigaciones especializadas, relacionamiento con hubs de innovación y análisis de modelos de empresas exitosas, a las que se invita para que comparten sus experiencias al equipo de la organización. Estos aprendizajes permiten ajustar el Modelo y las actividades que se desarrollan.

En cuanto a la eficacia y los resultados, anualmente se participa en el Ranking Nacional de Innovación donde evalúan tres criterios: las capacidades internas, los resultados alcanzados y los proyectos ejecutados, los cuales son evaluados por jurados expertos independientes.

**En el año 2021, Colsubsidio ocupó el puesto número 33 a nivel nacional, siendo la primera Caja de Compensación en ese ranking, escalando cuatro posiciones frente a la posición alcanzada en el año anterior.**

TM-3

#### Inversiones en actividades de ciencia, tecnología e innovación (Millones de pesos)

2019  
**\$285.911**

2020  
**\$211.677**

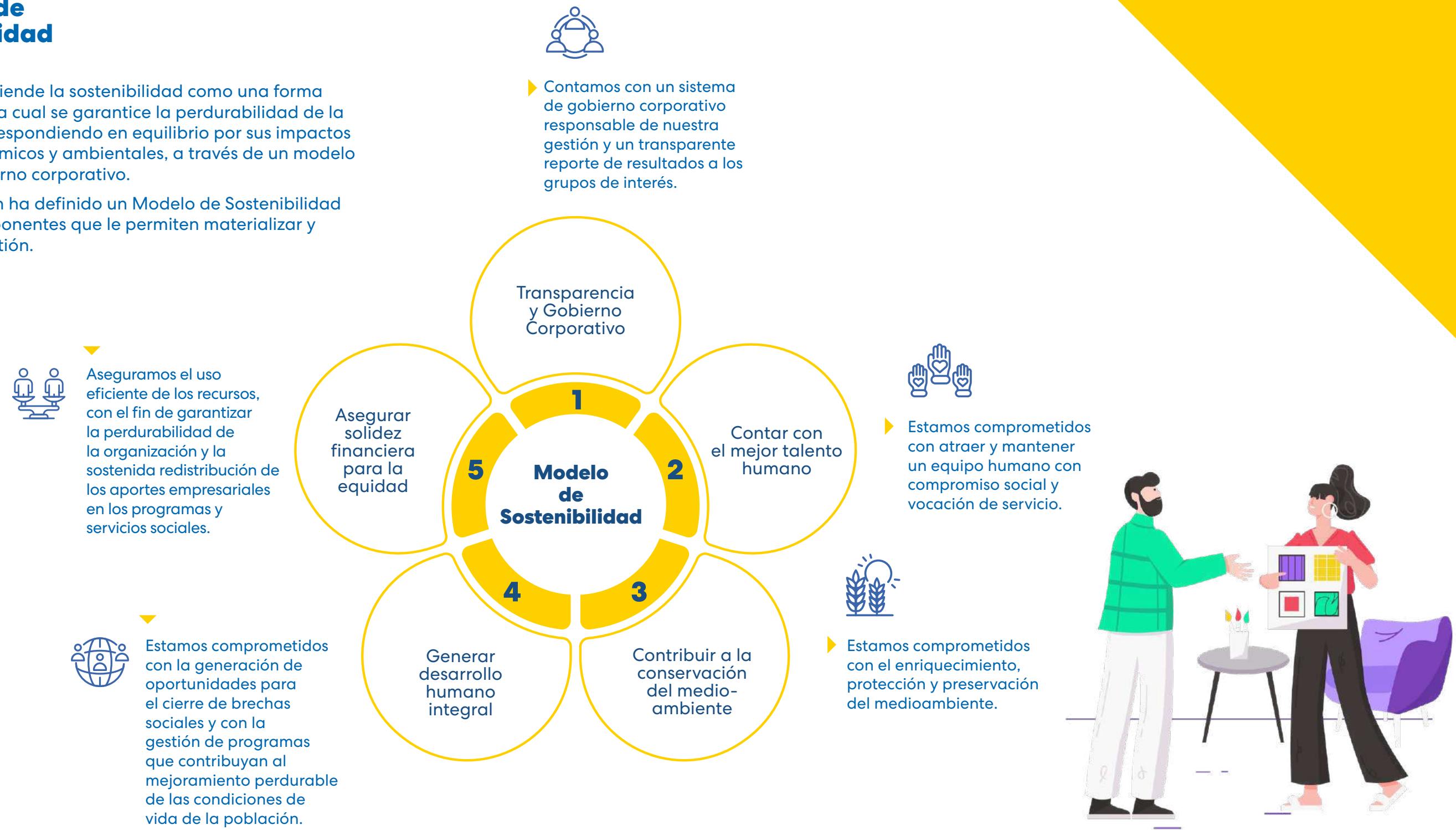
2021  
**\$242.216**

Fuente: Información contable.

## Contexto de sostenibilidad

Colsubsidio entiende la sostenibilidad como una forma de actuar con la cual se garantice la perdurabilidad de la organización, respondiendo en equilibrio por sus impactos sociales, económicos y ambientales, a través de un modelo sólido de gobierno corporativo.

La organización ha definido un Modelo de Sostenibilidad con cinco componentes que le permiten materializar y reportar su gestión.



GRI 102-46  
GRI 102-49

## Materialidad y objetivos de desarrollo sostenible

En el 2020, Colsubsidio revisó su matriz de materialidad a la luz del nuevo panorama mundial y los posibles impactos en materia económica, ambiental y social. Para este análisis que realizó con la metodología propuesta por la *Global Reporting Initiative GRI*, tuvo en cuenta las repercusiones del COVID-19 para la próxima década, identificadas por el *World Business Council for Sustainable Development WBCSD*, el impacto económico y social de la crisis causada por la COVID-19 de la Organización Internacional del Trabajo OIT, el documento de la Seguridad Social en las Américas de la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS y el Informe Global de Riesgos, publicado por el Foro Económico Mundial. En esta revisión, se validaron los 13 asuntos identificados previamente y se hizo la inclusión del tema Relacionamiento cercano y consciente con los grupos de interés, quedando 14 asuntos como materiales.



**Para conocer la Influencia** de los asuntos en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a la Caja, la Corporación incluyó su análisis de entorno los impactos identificados en materia laboral, de protección social y de responsabilidad ambiental identificados por distintas entidades a nivel nacional e internacional. Además, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en los grupos focales realizados con los usuarios y en los resultados de los estudios de mercado y de entorno.



**Para identificar el Impacto** sobre los grupos de interés de la gestión que hace Colsubsidio de los asuntos identificados, la Caja revisó sus mapas de riesgos, el Modelo de Sostenibilidad y los objetivos del Direccionamiento Estratégico 2019- 2022 pensados para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés en la nueva realidad. También se incluyeron las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y cuál sería el impacto sobre ellos. Estas valoraciones fueron obtenidas de fuentes de información directa con los usuarios y socializaciones con grupos de interés específicos.

GRI 102-43  
GRI 102-44

## Matriz de Materialidad



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales sobre los Grupos de Interés

### Tema material

1. Acceso a los servicios de la Caja
2. Impacto positivo de los programas
3. Innovación
4. Solidez financiera
5. Eficiencia operacional
6. Calidad y seguridad en la prestación
7. Cadena de abastecimiento
8. Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de trabajadores
9. Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo
10. Diversidad e inclusión
11. Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes
12. Contribución al medio ambiente
13. Relacionamiento cercano y consciente con los Grupos de interés
14. Gestión del riesgo

La cobertura de cada tema material fue identificada por la organización, determinando el área responsable al interior de la Corporación y el grupo de interés al que impacta o podría influenciar.

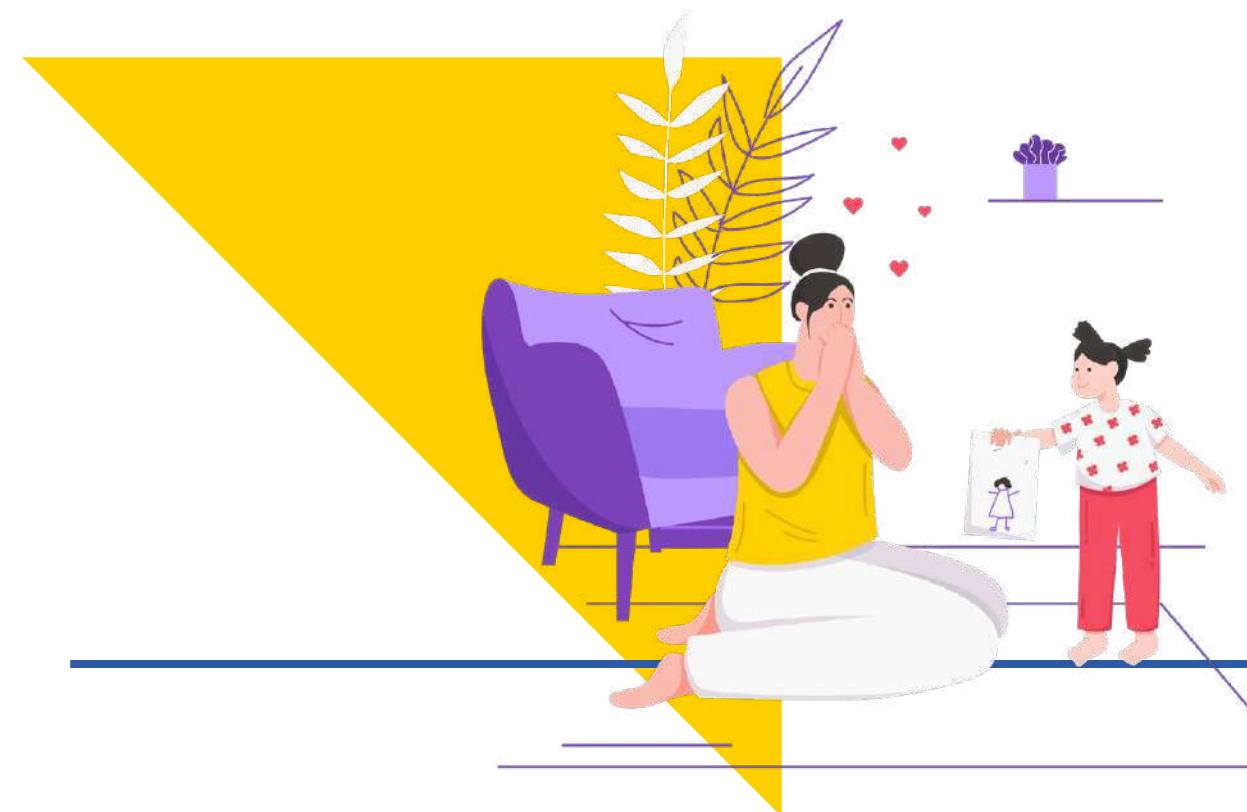
### Cobertura de los temas materiales por área y grupo de interés

TEMA MATERIAL	ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	GRUPO DE INTERÉS
1 <b>Acceso a los servicios de la Caja</b>	Director, Subdirectores y todas las áreas de la Caja.	Trabajadores afiliados, Usuarios de los servicios, Comunidad y Gobierno.
2 <b>Impacto positivo de los programas</b>	Subdirección de Servicios de Desarrollo Social, Subdirección de Salud, Subdirección Comercial, Gerencia de Supermercados, Gerencia de Medicamentos y Gerencia de Crédito y Seguros.	Trabajadores y Empleadores afiliados, Usuarios de los servicios, Trabajadores de Colsubsidio, Comunidad y Gobierno.
3 <b>Innovación</b>	Centro de Innovación y todas las áreas de la Caja.	Usuarios servicios, Empresas afiliadas, Trabajadores afiliados, Trabajadores Colsubsidio y Proveedores.
4 <b>Solidez financiera</b>	Director Administrativo, Subdirección Financiera y todas las Unidades de Servicio.	Todos los Grupos de Interés.
5 <b>Eficiencia operacional</b>	Subdirección de Gestión Organizacional.	Usuarios de los servicios, Empleadores y Trabajadores afiliados y Proveedores.
6 <b>Calidad y seguridad en la prestación</b>	Subdirección Comercial Gerencia Experiencia de Cliente.	Usuarios de los servicios, Trabajadores y Empleadores afiliados.
7 <b>Cadena de abastecimiento</b>	Gerencia de Servicios Administrativos Comités de compras de las Unidades de Servicio.	Proveedores.

TEMA MATERIAL	ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	GRUPO DE INTERÉS
8 <b>Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de trabajadores</b>	Gerencia de Talento Humano.	Trabajadores de Colsubsidio.
9 <b>Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo</b>	Director Administrativo, Oficina Jurídica, Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento y todos los trabajadores de la Caja.	Todos los Grupos de Interés.
10 <b>Diversidad e Inclusión</b>	Gerencia de Talento Humano y todas las áreas de la Caja.	Trabajadores de Colsubsidio, Trabajadores y Empresas afiliadas y Usuarios de los servicios.
11 <b>Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes</b>	Subdirección Comercial Centro de Innovación.	Usuarios de los servicios y Trabajadores y Empresas afiliadas.
12 <b>Contribución al medio ambiente</b>	Gerencia de Infraestructura y todas las áreas de la Caja.	Usuarios Servicios, Comunidad Sociedad, Trabajadores afiliados, Trabajadores de Colsubsidio y Gobierno.
13 <b>Relacionamiento cercano y consciente con los Grupos de interés</b>	Subdirección Comercial. Gerencia Experiencia de cliente. Gerencia de Talento Humano. Gerencia de Servicios Administrativos Y todos los trabajadores de la Caja.	Todos los grupos de interés.
14 <b>Gestión del riesgo</b>	Oficina Jurídica, Auditoría Interna, Subdirecciones y todos los trabajadores.	Empresas afiliadas, Trabajadores afiliados, Gobierno, Usuarios servicios, Proveedores.

## Contribución de Colsubsidio al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

Colsubsidio es consciente del rol que tiene en el país como empresa que genera oportunidades para el cierre de brechas sociales, por ello y en el marco de su misión, ha venido reportando anualmente la contribución que hace al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



<b>1.3.1</b>	Número de hombres afiliados
<b>802.184</b>	

<b>1.3.1</b>	Número de mujeres afiliadas
<b>681.574</b>	

<b>1.3.1</b>	Número de personas con beneficio a subsidio familiar
<b>674.884</b>	

<b>1.4.1</b>	Número de viviendas entregadas
<b>1.962</b>	

<b>1.4.1</b>	Millones en subsidio de vivienda entregados
<b>\$ 210.832</b>	

<b>1.a.2</b>	Millones en Fondos de Destinación Específica
<b>\$ 585.192</b>	



<b>2.1.1.</b>	Número de beneficiarios primera infancia
<b>42.541</b>	

<b>2.1.1</b>	Millones en Bonos Loncheras
<b>\$ 22.225</b>	

<b>2.1.2</b>	Número de beneficiarios en programas de nutrición de Alimentos y Bebidas
<b>500.198</b>	

<b>2.1.1</b>	Número de mercados entregados con Secretaría de Integración Social
<b>265.084</b>	

<b>2.3.2</b>	Millones comprados a pequeños y medianos proveedores de Marca Propia
<b>\$30.965</b>	



	<b>3.1.1.</b> Número de mujeres beneficiarias del Programa Amar	<b>3.1.2</b> Número de partos atendidos	<b>3.2.2</b> Número de niños atendidos en el Programa Primeros Años	<b>3.4.1</b> Número de personas atendidas en Programas Cardiovasculares y Enfermedades Respiratorias	<b>3.8.2</b> Estimación de personas beneficiarias por el FOSYGA	<b>3.b.1</b> Número de transacciones en Droguerías y Servicios Farmacéuticos.	<b>3.b.2</b> Millones invertidos anualmente en el Centro de Investigación de Salud y Medicamentos.	Porcentaje de la planilla que trabaja en el Servicio de Salud y Medicamentos.
	<b>18.300</b>	<b>4.035</b>	<b>87.521</b>	<b>129.567</b>	<b>148.223</b>	<b>35.804.636</b>	<b>\$ 601</b>	<b>54%</b>
	<b>4.1.1</b> Número de matriculados en colegios Colsubsidio	<b>4.2.1</b> Número de beneficiarios primera infancia	<b>4.3.1</b> Número de estudiantes graduados de la CET	<b>4.4.1</b> Número de atendidos en programas de Ciencia y Tecnología (C-labs y programas de JEC)	<b>4.6.1</b> Número de graduados Bachillerato para Adultos	<b>4.a.1</b> Número de colegios, jardines, CET (infraestructura)	<b>4.c.1</b> Porcentaje de la Planilla que trabaja en Educación y Cultura	<b>5.5.2</b> Porcentaje de mujeres en cargos directivos de la Corporación.
	<b>6.005</b>	<b>42.541</b>	<b>219</b>	<b>4.959</b>	<b>98</b>	<b>297</b>	<b>12%</b>	<b>50%</b>
	<b>5.4.1</b> Número de niñas atendidas en programas de JEC	<b>5.a.1</b> Subsidios de vivienda asignados a mujeres	<b>5.c.1</b> Créditos desembolsados a mujeres	<b>5.c.1</b> Millones en créditos desembolsados a mujeres	<b>5.c.1</b> Subsidios en dinero entregados a mujeres			
	<b>8.187</b>	<b>12.163</b>	<b>39.314</b>	<b>\$ 168.252</b>	<b>221.312</b>			

**La contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible está alineada a los objetivos estratégicos de la organización y sus Unidades de Servicio.**



**8.5.2**  
Número de Trabajadores de Colsubsidio

**16.509**

**8.5.2**  
Número de personas colocadas laboralmente a través de la Agencia de Empleo Colsubsidio

**49.257**

**8.8.1**  
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo (Hombres)

**3.61%**

**8.8.1**  
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo (Mujeres)

**4.14%**

**8.8.2**  
Número de personas en el Pacto colectivo

**14.385**

**8.8.2**  
Número de personas sindicalizadas

**381**

**8.9.2**  
Porcentaje de la planilla del servicio de Turismo

**3%**

**8.10.1**  
Número de convenios para el uso de la tarjeta Multiservicios

**796**



**10.1.1**  
Número de afiliados

**1.483.758**

**10.1.1**  
Número personas con derecho a subsidio

**674.884**

**10.2.1**  
Millones en los Fondos de Protección Social

**\$ 585.192**

**10.2.1**  
Número Beneficiarios del FOSFEC

**28.534**

**10.2.1**  
Número de personas colocadas laboralmente

**49.257**

**10.4.1**  
Millones en pagos de salud y pensión a través del FOSFEC

**\$ 22.168**

**10.4.1**  
Millones pago de salarios y beneficios

**\$ 448.832**



ODS 16.6  
ODS 16.7

# Grupos de interés

**Colsubsidio enmarca sus relaciones con los grupos de interés en su cultura de servicio con sentido social, que refleja los valores corporativos con que se trabaja día a día.**

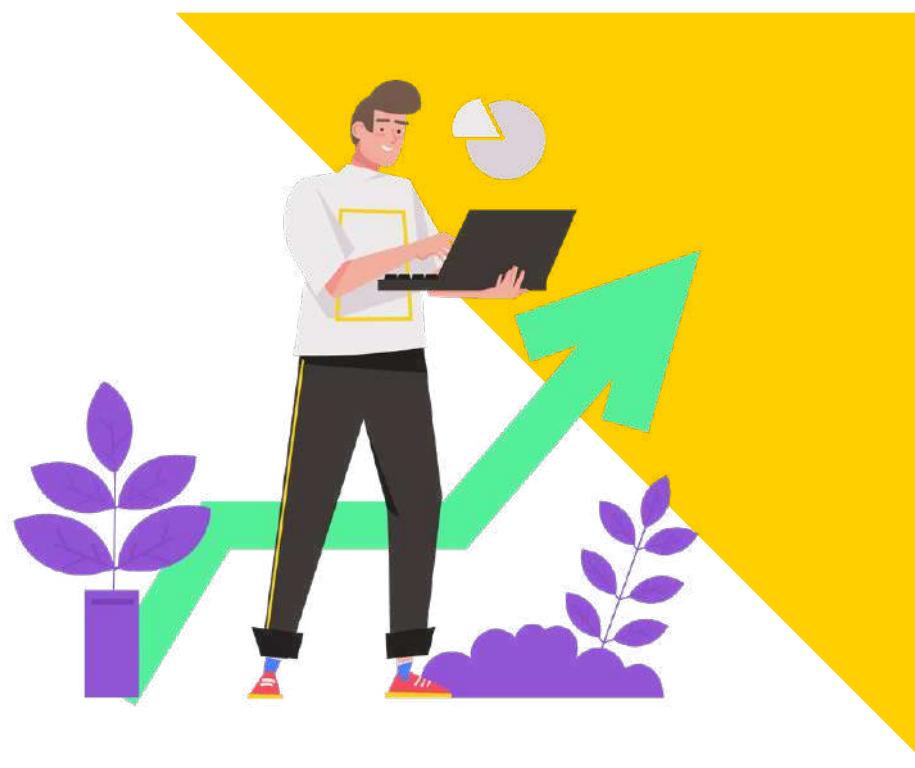
Buscando establecer relaciones cercanas y conscientes la Caja ha definido un compromiso con cada grupo de interés, un responsable del relacionamiento al interior de la organización y distintos canales para poder facilitar la interacción con ellos. Estos grupos de interés fueron identificados de acuerdo con la responsabilidad que tiene la Corporación hacia ellos, así como influencia, cercanía y dependencia que tienen ellos de la actividad de la organización.

En el 2021, la Corporación fortaleció sus canales virtuales con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, ofrecer experiencias positivas y de fácil acceso a la población, mediante soluciones digitales.



GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>USUARIOS SERVICIOS</b> Personas naturales que adquieren productos y/o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.</li> <li>Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades.</li> <li><b>Responsable a nivel corporativo:</b> Gerencia de Servicio al Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos focales especializados.</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Centros de Servicio.</li> <li>Portal Transaccional</li> <li>Portal <a href="http://www.tusbeneficioscolsubsidio.com">www.tusbeneficioscolsubsidio.com</a></li> <li>Línea Audio Servicios 7457900.</li> <li>Línea de Salud 7447525.</li> <li>Línea domicilios droguerías 7450999.</li> <li>Redes sociales.</li> <li>Boletines electrónicos.</li> </ul>
<b>EMPRESAS AFILIADAS</b> Personas naturales o jurídicas afiliadas a la Caja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar una administración eficiente de los aportes del 4%.</li> <li>Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades de la empresa y sus trabajadores.</li> <li><b>Responsable:</b> Subdirección Comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea General de Afiliados.</li> <li>Asesores de cuenta corporativa.</li> <li>Portal Transaccional</li> <li>Línea Audio Servicios 7457900.</li> <li>Centros de Servicio y puntos de atención.</li> <li>Revista Capital Humano.</li> <li>Guía de Servicios.</li> <li>Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.</li> <li>Memorias de Impacto Social.</li> </ul>
<b>TRABAJADORES AFILIADOS</b> Trabajadores dependientes de las empresas afiliadas e independientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.</li> <li>Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades.</li> <li><b>Responsables:</b> Subdirección Comercial Gerencia de Servicio al Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centros de Servicio y puntos de atención.</li> <li>Portal Transaccional</li> <li>Portal <a href="http://www.tusbeneficioscolsubsidio.com">www.tusbeneficioscolsubsidio.com</a></li> <li>Línea de salud 7447525.</li> <li>Línea domicilios droguerías 7450999.</li> <li>Línea Audio Servicios 7457900.</li> <li>Redes sociales.</li> <li>Guía de Servicios.</li> </ul>

## Colsubsidio continua fortaleciendo los canales de comunicación con los grupos de interés, generando confianza y relaciones sólidas a largo plazo.



GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>TRABAJADORES DE COLSUBSIDIO</b> Personas que tienen un vínculo laboral con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construir un buen lugar para trabajar con ambientes de trabajo seguros, apoyando el desarrollo personal y profesional.</li> <li><b>Responsable:</b> Gerencia de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión anual con el Director.</li> <li>Intranet.</li> <li>Boletín Líder al día.</li> <li>Carteleras físicas en sedes.</li> <li>Programa Ser Colsubsidio.</li> <li>Comités Paritarios de Salud y Seguridad laboral.</li> <li>Comité de Convivencia.</li> </ul>
<b>COMUNIDAD SOCIEDAD</b> Población colombiana beneficiaria de los Fondos de Protección Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiaria de los Fondos de Protección Social.</li> <li><b>Responsables:</b> Planeación Subdirección Comercial Gerencias de las Unidades de Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Redes sociales.</li> <li>Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos.</li> <li>Línea Audio Servicios 7457900.</li> <li>Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.</li> <li>Canales definidos según los programas sociales.</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b> Personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de suministro de bienes o servicios a Colsubsidio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar reglas claras y cumplimiento de compromisos.</li> <li><b>Responsables:</b> Gerencia de Servicios Administrativos y áreas de compras de las Unidades de Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.</li> <li>Visitas de seguimiento.</li> <li>Evaluación y reevaluación.</li> <li>Portal Transaccional Empresas.</li> <li>Comunicación directa por correo electrónico.</li> </ul>
<b>GOBIERNO</b> Entidades de las ramas de poder público y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operar con efectividad los programas sociales a cargo y contribuir a la construcción de un país más equitativo cumpliendo con nuestras obligaciones.</li> <li><b>Responsables:</b> Dirección Administrativa, Subdirecciones, Oficina Jurídica, Auditoría y Planeación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Reportes periódicos de gestión.</li> <li>Reuniones programadas o por requerimiento.</li> <li>Planes de mejora.</li> <li>Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.</li> <li>Canales definidos en los Fondos de Protección Social.</li> </ul>

TM-13

## Acciones con los grupos de interés

Para responder a la nueva realidad impuesta por la pandemia, Colsubsidio se enfocó en fortalecer su propuesta de valor mediante el diseño y transformación del portafolio de servicios, con una oferta de productos diferenciales y pertinentes para las necesidades de los afiliados, los usuarios y las empresas. Para lograr esto, la organización continuó relacionándose de forma consciente y cercana con todos sus grupos de interés, con el fin de conocer estas necesidades cambiantes y así definir estrategias y acciones que garantizaran un servicio humano y centrado en el cliente.

GRI 103 1  
GRI 103 2  
GRI 103 3

Gracias a un gran equipo humano recursivo, innovador, adaptable e ingenioso, rompió el paradigma de la presencialidad, como única forma de relacionarse con sus grupos de interés y prestar una atención con sentido social, para hacerlo de manera virtual, con soluciones integradas a diversos ambientes digitales.



### Modelo de diseño de producto

Con el fin de contar con un portafolio de servicios y productos variados y pertinentes, que respondan a las necesidades de las empresas y los trabajadores afiliados, en un contexto de pandemia y reactivación económica, la organización fortaleció su modelo de diseño de producto centrado en el cliente, adaptando y desarrollando productos y servicios que satisfagan sus expectativas en las condiciones actuales.

TM-11  
GRI 103-1



Dentro de las actividades desarrolladas con los grupos de interés se destaca:

### Con los empleadores y trabajadores afiliados

Con este Modelo se fomentó una cultura en donde se escucha, se comprende y se empatiza con las necesidades, tensiones, deseos, afinidades y dolores de las empresas o los trabajadores afiliados, detectando oportunidades para el desarrollo de soluciones integrales, lo cual permite una generación continua de propuestas innovadoras y realizar una caracterización de las categorías y segmentos de una manera más precisa, generando arquetipos y perfiles de cliente para cada una de las soluciones.

GRI 103-3

Adicionalmente, se desarrolló una metodología de Diseño de Experiencias, para el uso de los productos y servicios que se ofrecen a los afiliados, cuidando así la experiencia de punta a punta, conectando cada punto de contacto con el afiliado.

Se generó innovación y mejora continua en los portafolios digitales y presenciales en los servicios de Educación, Recreación, Créditos, Seguros y Salud, en los que la organización logró traducir de manera assertiva las necesidades de los afiliados y garantizó de igual forma la operación de sus Unidades de Servicio. Como ejemplo, podemos destacar el trabajo realizado para la reactivación de los servicios de salud oral, para lo cual se diseñó Dentivip, un centro odontológico especializado, que cuenta con programas que no son cubiertas por el Plan de Beneficios de Salud, tales como ortodoncia, rehabilitación oral, implantología y estética dental, enfocado en una experiencia positiva en el servicio con un fácil acceso y financiación para los usuarios.

GRI 103-2

El entender de manera profunda las necesidades y ubicar a los afiliados y a las empresas en el centro, permite tener éxito en la fidelización, retención y atracción, ofreciendo productos y servicios con experiencias diferenciadoras, que dan respuesta a las cambiantes necesidades y a la vez generar oportunidades para el cierre de las brechas sociales.

TM-11

### Tasa de éxito de ofertas de atracción, fidelización y retención

	2020	2021
Atracción	<b>63%</b>	<b>67%</b>
Fidelización	<b>80%</b>	<b>85%</b>
Retención	<b>88%</b>	<b>75%</b>

\* Ofertas exitosas son las ofertas presentadas y apreciadas por las empresas afiliadas.

Fuentes: Microsoft Planner (2020) Azure Devops (2021).



### Evolución de la marca

La transformación de la marca muestra a Colsubsidio como una organización flexible, joven, resolutiva y confiable, con productos y servicios que continúan brindando bienestar a los afiliados, adaptándose a la nueva realidad y a las necesidades que tienen los colombianos.



### Campaña de posicionamiento

Se lanzó la campaña Juntos Lo Hacemos Posible, una iniciativa que busca dar a conocer la evolución de marca y resaltar la capacidad de obtener resultados uniendo esfuerzos. Colsubsidio reconoce que la mejor forma de trabajar por un mismo objetivo, es que entre todos se generen acciones para aportar la reactivación económica, retomando la confianza entre las instituciones y articulando lo mejor de lo privado, lo público, la academia y la sociedad en general, para construir el país que tanto anhelamos.



### XPOSIBLE

Comunidad empresarial, creada por Colsubsidio, que promueve acciones de sostenibilidad y productividad en el país, brindándoles a sus miembros, herramientas para realizar una gestión responsable en los ámbitos social, ambiental y económico, que garantizan que se pueden hacer negocios haciendo el bien.

Para los reconocimientos que otorgó Xposible 2021, se recibieron 130 postulaciones de empresas con proyectos que impactan positivamente a la población, de las cuales se reconocieron 12, quienes recibieron una serie de beneficios como formación, uso de espacios productivos y un plan de comunicación para difundir sus programas e iniciativas.



**Al cierre del año,  
la comunidad alcanzó  
17.284  
usuarios y se han  
reconocido 36 proyectos  
empresariales.**



### Asociaciones y gremios

Se participó en eventos que permitieron dar a conocer el trabajo que se viene realizando desde los diferentes sectores económicos en pro de la reactivación y la construcción de una economía más competitiva y una sociedad más equitativa.

### Con el gobierno

**Colsubsidio continuó siendo un aliado estratégico para la ejecución de políticas públicas sociales, redistribuyendo los aportes realizados por los empleadores afiliados en los fondos de protección social y los programas que desarrolla la organización.** Así mismo, continuó con los convenios con el Distrito para la entrega de bonos para madres gestantes y lactantes, personas con discapacidad y con condiciones de vulnerabilidad alimentaria, entre otros.

Por otra parte, Colsubsidio cumplió con la entrega de 1.568 informes a entidades como la Superintendencia del Subsidio Familiar, Contraloría General de la República, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE y ASOCAJAS.

La información remitida se ajustó a las directrices impartidas por dichas entidades en términos de las dimensiones de calidad, oportunidad, consistencia, pertinencia, disponibilidad y relevancia.

TM-9  
ODS 16.5

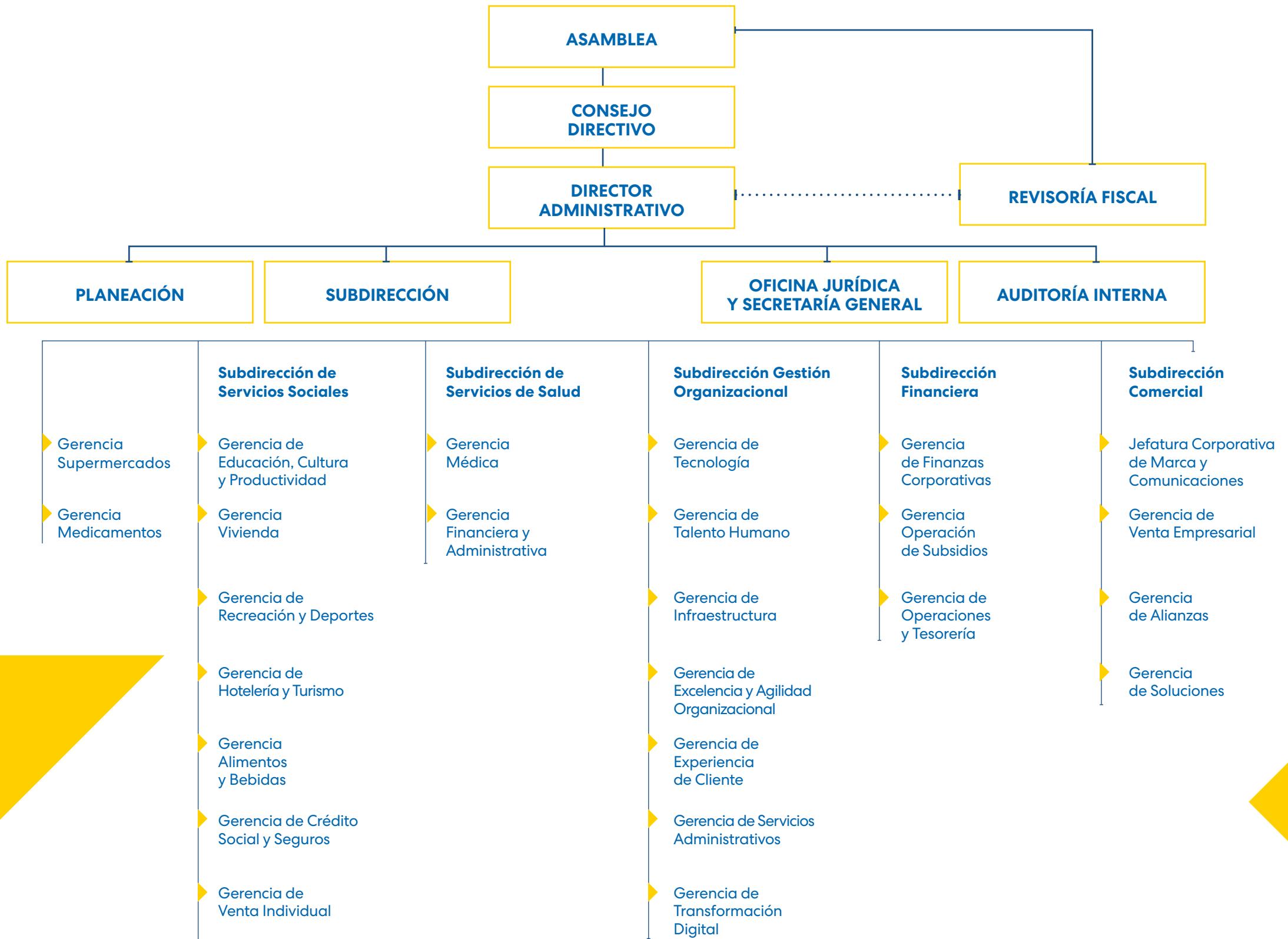
# Gobierno, Etica y Transparencia

**Colsubsidio comprometido con la gestión transparente, responsable e íntegra, garantiza que las decisiones y actuaciones de la Corporación estén fundamentadas en los valores organizacionales. Por esta razón continuó fortaleciendo su gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno**

GRI 103-1  
GRI 103-2

La estructura administrativa, que responde a la estrategia corporativa y competitiva, está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General, las Gerencias, los Departamentos y las demás áreas que dependen de estas instancias.

GRI 102-17  
GRI 102-18



**La Asamblea General de Afiliados** es el máximo órgano de dirección integrado por todos los empleadores afiliados a la Caja que se hallen en pleno goce de los derechos que su calidad les otorga. Dentro de sus funciones está elegir al Consejo Directivo para períodos de cuatro años y fijar la remuneración de sus miembros, la cual se paga por honorarios mensualmente, por sesión asistida. En el nombramiento del Consejo Directivo, Colsubsidio no tiene ninguna injerencia.

TM-10  
GRI 102-24  
GRI 405-1

**El Consejo Directivo**, la máxima autoridad ejecutiva de la Corporación, está integrado por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados y cinco miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores. Todos los miembros son independientes, tienen iguales derechos y obligaciones, ninguno ostenta un cargo ejecutivo dentro de la organización. La composición por género de esta instancia, durante el año fue de 15 hombres y cuatro mujeres.

GRI 102-19  
GRI 102-22  
GRI 102-24

**El Consejo Directivo** se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de sus funciones está elegir al Director Administrativo y definir su remuneración

GRI 102-24  
GRI 102-28

**La Alta Dirección** de la organización está compuesta por 86 personas provenientes de diferentes regiones de Colombia, distribuidas en los cargos de Dirección, Subdirección, Gerencias y Jefes de Departamentos y homólogos. Colsubsidio está comprometido con mecanismos de inclusión y no discriminación, por lo tanto, la asignación salarial de estos roles está determinada por la política salarial establecida con metodologías de equidad y competitividad, y de ninguna manera obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

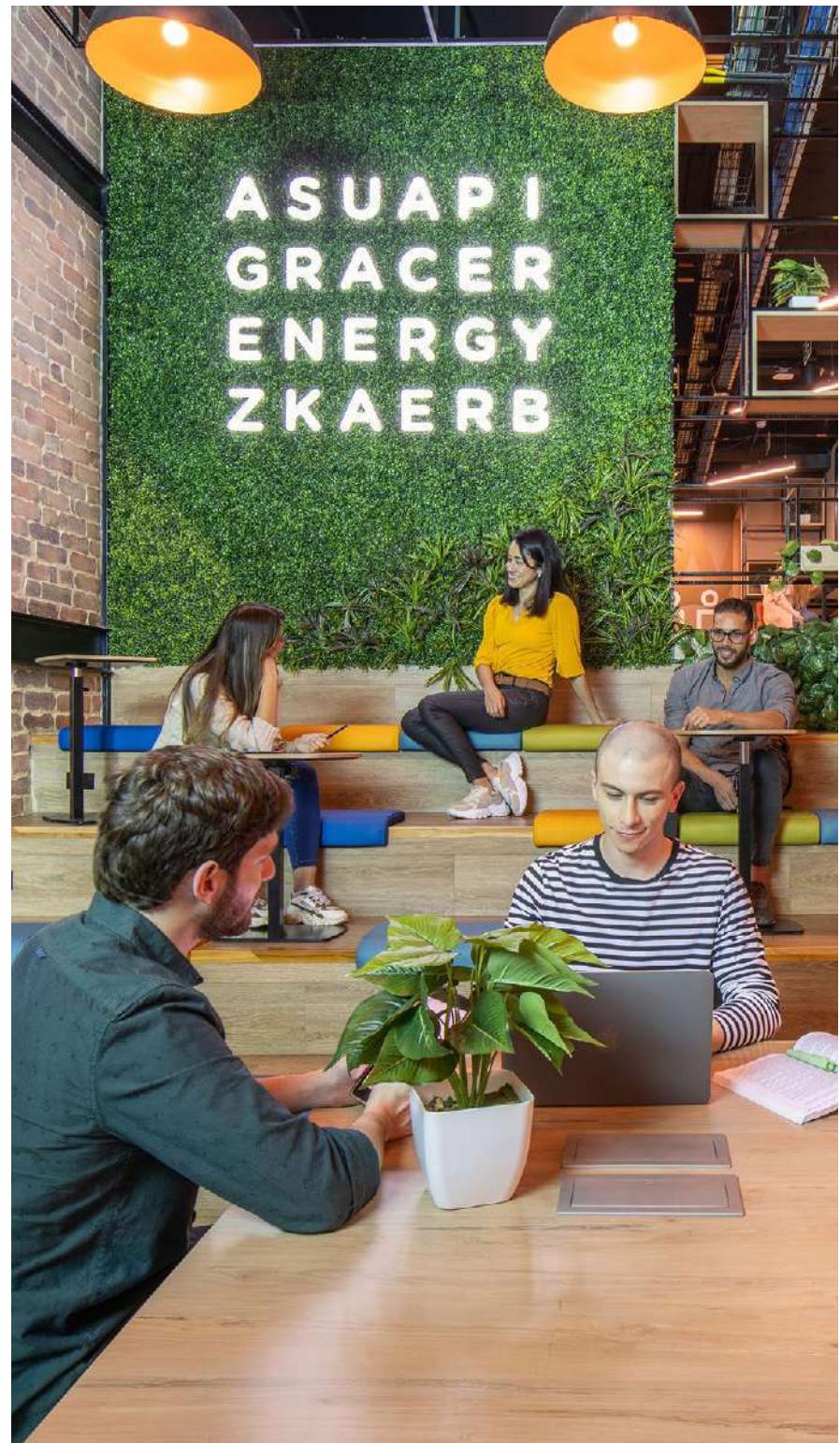
GRI 405-1

## El 50% de la Alta Dirección son mujeres.

ALTA DIRECCIÓN / GÉNERO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Director administrativo	1	1	1
Subdirector y jefes staff	5	3	8
Gerentes	10	13	23
Jefes departamentos y homólogos	26	29	55
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>87</b>

Fuente: Informe de Estructura (SSFF)





Por su parte, los Comités asesores de la Dirección Administrativa, conformados por los responsables de diferentes áreas, analizaron oportunamente la información requerida sobre temas estratégicos para la organización.

#### Composición y frecuencia de los comités asesores de la dirección

COMITÉ	FRECUENCIA	CONFORMACIÓN	
		HOMBRES	MUJERES
1 Comité Corporativo y de Sostenibilidad	Mensual	8	3
2 Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa	Trimestral	8	3
3 Comité Ejecutivo de Proyectos	Mensual	1	3
4 Comité de Servicios	Mensual	5	8
5 Comité de Riesgos e Inversiones de Portafolio	Semanal	1	2
6 Comité de Monto Máximo de Inversiones	Mensual	1	5
7 Comité de Talento Humano	Trimestral	3	4
8 Comité de Compras Central	Según Requerimiento	3	1
9 Comité de Fondos de Protección Social	Mensual	5	5



La presencia de mujeres en estos comités representó un 51%, teniendo mayor presencia en el Comité de Servicios y el Comité de Monto Máximo de Inversiones con 8 y 5 mujeres respectivamente.

GRI 102-22  
GRI 405-1



## Sistema de control interno

El Modelo de Control Interno de la Caja atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) en su versión actualizada y las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna, del Instituto de Auditores Internos IIA. En cada Unidad de Servicio y área de apoyo, se propende por el fortalecimiento del:

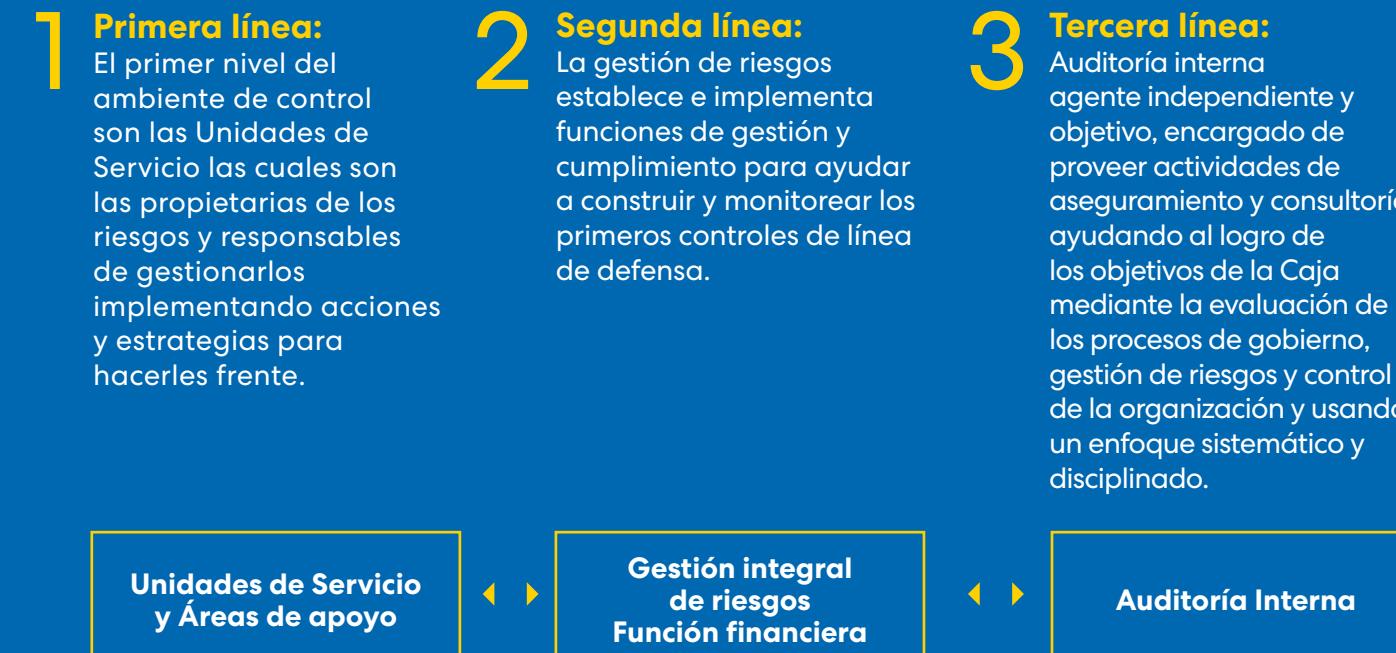
- **Ambiente de control**
- **La gestión de sus principales riesgos**
- **La ejecución de las actividades de control**
- **La integridad y transparencia de la información y comunicación corporativa.**

La evaluación del Sistema de Control Interno de Colsubsidio comprende las gestiones adelantadas por la Administración, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y los Comités de Auditoría y de Riesgos.

El sistema comprende la estructura organizacional, los principios, políticas, normas y procedimientos; está diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo dentro del marco de eficacia y eficiencia administrativa y operacional de la Caja, mitigando el riesgo y asegurando la efectividad de los controles.

El Sistema de Control Interno se basa en tres principios rectores: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación y genera con su implementación tres líneas de defensa:

Tres líneas de defensa



Durante el año,  
**1.684**

**líderes tácticos y estratégicos asistieron al curso virtual en el que se fortaleció la aplicación del control interno.**

Así mismo, se diseñó para la inducción de los trabajadores que ingresan a la Corporación, un curso interactivo con temas de control interno, gestión integral de riesgos, política de transparencia, Sarlaft y Habeas Data.

Se trabajó en la sistematización del reporte de potenciales conflictos de interés de los trabajadores, de manera que fluya eficazmente la información a los líderes y a la Gerencia de Talento Humano para su conocimiento y gestión.

## Auditoría interna

La Auditoría Interna en el desarrollo de su actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta presentó al Comité de Auditoría el plan anual de auditoría y dentro de su alcance evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos, las políticas y procedimientos establecidos por la Caja, la efectividad de los controles dispuestos por la administración; así como, la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

En las auditorías a Tecnología de la información, bajo el uso estándares y buenas prácticas, se validó la funcionalidad de las aplicaciones tecnológicas que soportan el desarrollo de las operaciones y gestión de las unidades de servicio y áreas de apoyo, considerando para ello la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información gestionada y las diferentes condiciones cambiantes, también se implementaron actividades de consultoría a proyectos de Tecnología.

Adicionalmente, a través de las auditorías a la Oficina de Transformación Digital se validaron las mejoras implementadas en la relación

organización-cliente, el rendimiento y el valor añadido a las diferentes áreas de la Caja.

El enfoque de la auditoría, la definición del alcance, así como la selección y aplicación de las pruebas se realizó con fundamento en las normas para la práctica profesional de auditoría interna sin presentarse limitaciones al alcance durante el desarrollo de las actividades.

Se hizo seguimiento a la ejecución de los planes de acción, las observaciones detectadas fueron socializadas durante el desarrollo de ciclo de auditoría y la Corporación acogió las recomendaciones generadas por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los Entes de Control, lo que da cuenta de un sistema de control interno efectivo.



**El plan de auditoría contempló la respuesta a los riesgos emergentes originados en la pandemia COVID-19.**

Con el fin de ejecutar auditorías continuas y remotas en tiempo real, la Auditoría Interna ejecutó robots creados con herramientas como ACL Analytics, Python, R, VB y Java. A partir de la ejecución de dichos robots se identificaron situaciones que fueron analizadas a través de tableros de powerBI. Colsubsidio cuenta con la herramienta tecnológica Team Mate para soportar el proceso de Auditoría de punta a punta.

**El cumplimiento del Plan General de Auditoría durante el año 2021 fue del**

**98,5%.**

**Se realizaron 271 auditorías a procesos con una evaluación de riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Caja y sobre los proyectos de impacto para la Corporación.**

TM-9  
ODS 16.5  
ODS 16.6  
GRI 102-25  
GRI 205-1

GRI 205-2  
GRI 205-3  
GRI 205-1

## Ética y transparencia corporativa

Durante el año, se actualizó el Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo. Reforzando la postura de cero tolerancia a la corrupción, se continuó con la divulgación de las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.

GRI 103-1  
GRI 103-2

► La Caja mantiene los altos estándares de ética en sus funciones cotidianas, por esta razón, durante el año 2021, hizo seguimiento a la Línea Ética, administrada por un tercero y que funciona como un canal de denuncia y protección al denunciante para posibles casos de corrupción, soborno o fraude.

GRI 103-3

► Durante el 2021, se capacitó a

## 525

líderes que representan el **3% de los trabajadores** y se diseñó un curso virtual interactivo en control interno, gestión integral de riesgos, política de transparencia, SAGRLAFT y Habeas Data para la inducción de los colaboradores que ingresan a la Corporación.

GRI 103-2

► **10.782 trabajadores activos** firmaron la declaración anual de potencial conflicto de interés y **8.765 la suscribieron en el ingreso o reingreso a la Corporación**. El Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia fue informado e hizo seguimiento periódico a las situaciones relevantes que surgen en las diferentes unidades de servicio y áreas de apoyo, en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Buen Gobierno.

► En el 2021,

## 2.704

proveedores diligenciaron la declaración de posible conflicto de interés en la creación o actualización de su información ante la Caja.

► Durante esta vigencia se trabajó en la sistematización del reporte de potenciales conflictos de interés de los trabajadores de manera que fluya eficazmente la información a los líderes y Gerencia de Talento Humano para su conocimiento y gestión.

► A través de nuestros canales de denuncia, se recibieron 16 posibles eventos de materialización de riesgos en algunos procesos de la Corporación, tres menos que en el año 2020. Como resultado de las investigaciones y si había lugar a ello, se ajustaron controles en los procesos y se aplicaron medidas de carácter disciplinario, según fuera el caso. **Todas las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva, dando respuesta oportuna a KPMG, operador de la línea ética y al denunciante si se ha identificado.**

► Colsubsidio cuenta con la Línea ética disponible en: <https://www.colsubsidio.com/nosotros/gobierno-corporativo>; como mecanismo de reporte de carácter reservado y anónimo donde se pueden informar posibles actos de corrupción, soborno y fraude. De igual manera, dispone y aplica la política anti-represalias y presunción de buena fe.

## Sistema de administración del riesgo de lavado de activos, de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva SARLAFT/FPADM

Los directivos de Colsubsidio, sus empleados y el Oficial de Cumplimiento se encuentran altamente comprometidos en la gestión del riesgo SARLAFT/FPADM, lo que se refleja en el trabajo realizado por el personal que apoya directamente la gestión, control, mitigación del riesgo y actualización del Sistema de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Externa 2021I1700000005-5 de 2021; al cierre del 2021, el nivel de implementación se encuentra en un 70%, culminando su implementación en septiembre de 2022, cumpliendo con la norma.

En el año 2021, Colsubsidio participó en las mesas de trabajo convocadas por la Superintendencia Nacional de Salud y la Oficina de las Naciones Unidas contra el delito (ONUDC), donde se trataron los temas relacionados con la prevención y detección del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.



### Protección de datos personales

- ▶ Colsubsidio está comprometido con la protección de los datos personales de los que es responsable y los maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ▶ La Corporación cuenta con un programa de gestión de datos personales, el cual garantiza el derecho que tienen todas las personas a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre; así mismo, con el procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad en el tratamiento de datos personales el cual dispone de una serie de recomendaciones destinadas a custodiar o manejar los mismos y propone un plan para afrontar los incidentes de seguridad que afecten los Datos Personales bajo nuestra custodia.
- ▶ La Caja tiene a disposición de los titulares en su página [www.colsubsidio.com](http://www.colsubsidio.com), la Autorización de Tratamiento de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, el Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, documentos en los cuales informa los derechos y los principios fundamentales para proteger la información personal.
- ▶ Colsubsidio como sujeto vigilado, cumple con la obligación de realizar la actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio – RNBD.

**En el año 2021 se capacitaron 9.288 funcionarios de la Corporación a través del Aula Virtual en Protección de Datos Personales.**



TM-14  
GRI 102-11  
GRI 102-29  
GRI 102-30

## Sistema de Gestión Integral de Riesgos

El Sistema de Gestión de Riesgos atiende al lineamiento de la norma técnica Colombiana NTC- ISO 31000: 2009 actualizada en la versión 2018 y al Modelo de Control Interno y Gestión de Riesgos COSO ERM 2017 (Enterprise Risk Management) y busca agregar valor a la gestión Corporativa, mediante una adecuada administración y control de los riesgos que han sido identificados mediante la aplicación de nuestra metodología, la cual incluye los ciclos de evaluación, cuantificación, monitoreo, reporte y optimización de riesgos.

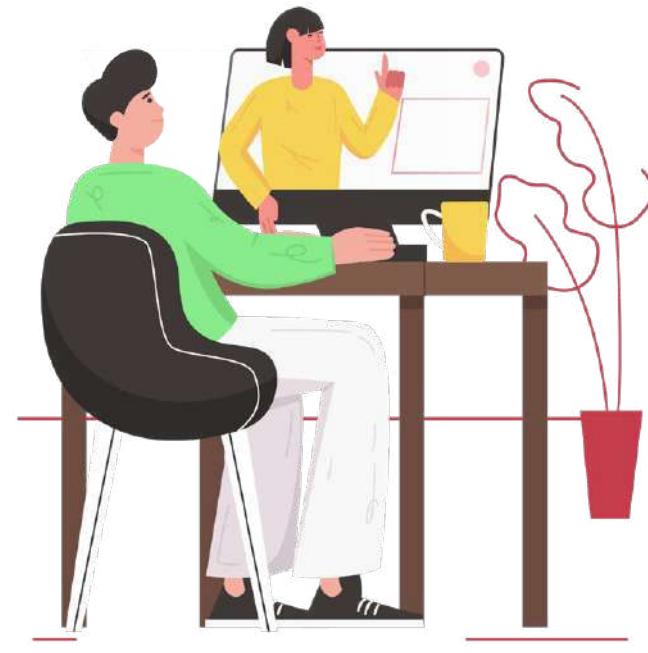
GRI 103-1  
GRI 103-2

Los riesgos están alineados a los objetivos estratégicos y al cumplimiento normativo, lo que ha permitido implementar controles, políticas, procedimientos, instructivos, manuales dirigidos a mitigar el impacto de su posible materialización y/o disminuir la probabilidad de ocurrencia; así como fortalecer el control interno y fomentar la cultura de autocontrol.

Como la Gestión del Riesgo es un proceso que requiere seguimiento y control, en Colsubsidio medimos su desempeño: el Comité de Auditoría es el responsable de aprobar los lineamientos generales, hacer recomendaciones y supervisar e informar periódicamente sobre la aplicación efectiva de controles para identificar, gestionar y dar a conocer los principales riesgos al Consejo Directivo de manera oportuna.

GRI 103-3

**Durante el periodo se revisaron y/o actualizaron 88 matrices de riesgo en las Unidades de Servicio y se estructuraron los planes de tratamiento, indicadores de riesgo y mejoras a los procesos y controles.**



En el 2021 realizamos monitoreo a los indicadores de riesgo entre ellos el indicador de apropiación el cual se mantuvo en un cumplimiento del 100%, lo que garantiza el cumplimiento normativo orientado al cierre de brechas sociales.

Entre las estrategias de divulgación se implementó en el aula virtual de Colsubsidio un curso totalmente interactivo que tiene como objetivo sensibilizar, transmitir conocimientos y desarrollar habilidades básicas en materia de gestión de riesgos, para los trabajadores de la Caja.

**Durante 2021  
5.286 trabajadores se capacitaron en Gestión de Riesgos.**

## Seguridad de la información y ciberseguridad

La gestión y estrategia de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se basa en estándares y buenas prácticas como son la ISO/IEC 27001:2013, y la NIST (National Institute of Standards and Technology) basada en sus cinco funciones, las cuales tienen como propósito mejorar la gestión de ciberseguridad en la infraestructura crítica cibernética con el fin de prevenir y mitigar los riesgos.



**Identificar la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio (identificar activos y ciberactivos críticos, gestión de gobierno y riesgos).**



**Proteger la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio, definir e implementar controles de ciberseguridad sobre la infraestructura crítica de la organización.**



**Detectar eventos de ciberseguridad sobre la Infraestructura crítica de la organización.**



**Responder por los incidentes de ciberseguridad sobre la Infraestructura crítica de la organización.**

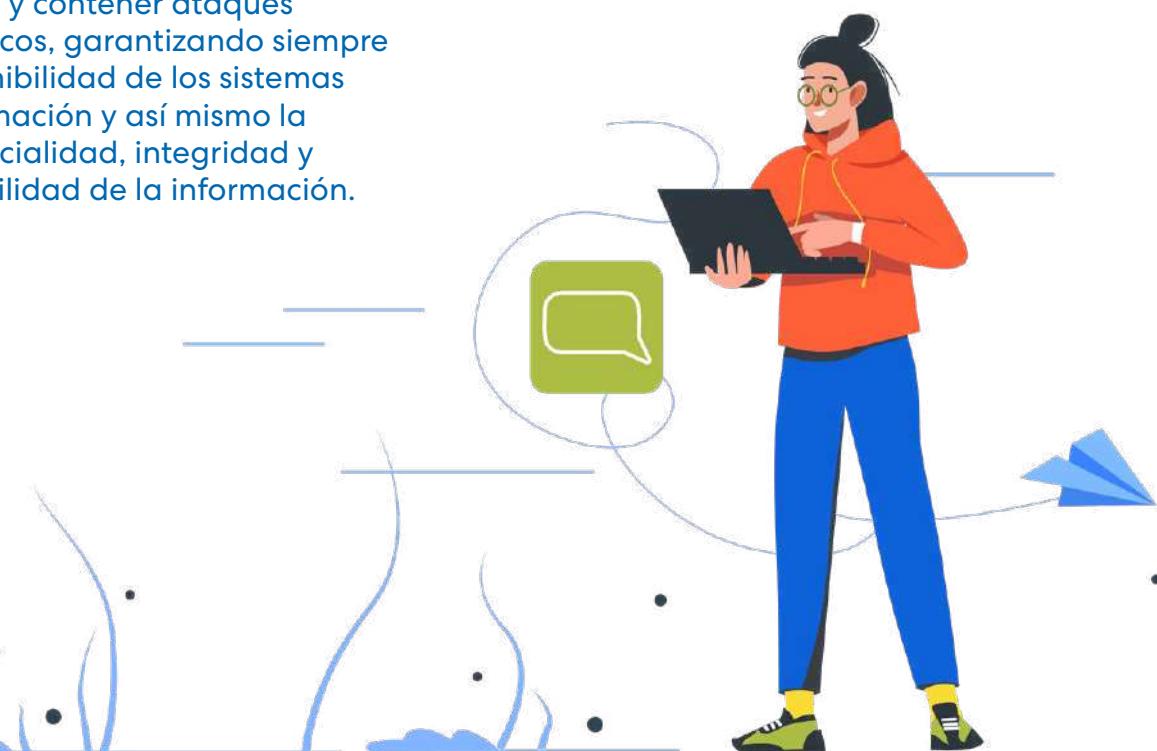


**Recuperar la infraestructura crítica de la organización ante desastres**



De igual forma se continuó fortaleciendo el modelo de capacidades de seguridad informática, culminando con éxito el proyecto de gestión de identidades para trabajadores (OIAM), el cual facilita el ingreso a las aplicaciones corporativas desde cualquier lugar asegurando la identidad digital y la disponibilidad para el acceso a estas. En paralelo se fortalecieron las capacidades del SOC (Security Operations Center) en pro de evitar y contener ataques cibernéticos, garantizando siempre la disponibilidad de los sistemas de información y así mismo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Se desarrolló el programa de divulgación y sensibilización en temas de seguridad informática a través de los medios de comunicación internos, con el objetivo de dar a conocer los eventos de seguridad a los que están expuestos los trabajadores, el cómo poder identificarlos, evitarlos y notificarlos desde el rol que cada uno de ellos desempeña, con esta estrategia se está formando a los primeros líderes en incidentes de seguridad.





TM-I  
TM-5  
GRI 103-3

## Gestión organizacional

Colsubsidio continuó con el propósito de acercar y facilitar el acceso integral a los servicios de la Caja, a partir de la creación de proyectos corporativos que aseguren la cobertura de atención, tanto presencial como virtual de los afiliados, con mejores niveles de satisfacción y accesibilidad.

GRI 103-1

Con el fin de que todos los trabajadores tuvieran las capacidades, conocimientos, prácticas y metodologías para una mayor eficiencia de su gestión, con excelencia y agilidad, dentro del proyecto de transformación organizacional, la definición de la estructura se enfocó en un modelo operativo centrado en los clientes y en habilitar las capacidades para el desarrollo de procesos, personas, indicadores de gestión y claridad de responsabilidades, para el diseño de ofertas y productos ajustados, gobierno de datos, analítica e inteligencia de negocios y una comunicación enfocada en el cliente.

GRI 103-2

## Excelencia y agilidad organizacional

Durante el 2021 la transformación de Colsubsidio siguió avanzando a través de la articulación y el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas habilitadoras del cambio, acelerando eficiencias, optimizando modelos operativos, automatizando procesos, mejorando esquemas de toma de decisiones y transfiriendo conocimiento, y así lograr la apropiación de la mejora continua y la adaptación permanente de la Caja a la dinámica del mercado, y a la par, suplir las necesidades de los trabajadores afiliados y los clientes.

Para soportar esta transformación, la Corporación trabajó en tres ejes: **la transformación de los modelos de operación de las Unidades de Servicio y áreas de apoyo diferentes en cuanto a su Arquetipo Organizacional; la Excelencia Operacional y la Agilidad organizacional.**



### Eje transformación arquetipo

- ▶ El trabajo en este eje se concentró en asegurar modelos operativos, procesos, ofertas y productos de servicio a la medida del cliente de las Unidades de Servicio, (Proyecto Customer Centric), en fase de implementación y aseguramiento. Así mismo, se inició la fase de diseño para los proyectos de transformación de la función Legal, Compras y Financiera.
- ▶ También se trabajó en la consolidación de los procesos de inteligencia de negocios y analítica avanzada que permitieron mantener el conocimiento de los clientes, gustos, preferencias y comportamientos, desarrollar nuevos productos que fortalecen el portafolio de la organización, tales como Cantú Cabañas, DentiVIP, el Plan T Cuida y Parque de entretenimiento canino, entre otros.
- ▶ Igualmente, se implementaron las nuevas rutas de experiencia para los servicios de Recreación, Hoteles y Deportes, logrando, por ejemplo, eficiencias en el ingreso a Piscilago, cero contacto, unificación y estandarización de boletas, adquisición de servicios en línea y la optimización del servicio de transporte.
- ▶ Se implementó el Sistema de Productividad, asegurando la integración de la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio y la Agencia de Empleo a la operación de servicios compartidos y áreas de apoyo de Colsubsidio. Como resultado se han logrado mejoras en los indicadores de deserción, empleabilidad de estudiantes, tiempos de admisión y matrícula, portafolio de cursos y programas, así como en los índices de cubrimiento de vacantes empresariales, entre otros.



## 2



TM-5

### Eje excelencia operacional

- Este eje se centró en dos frentes de trabajo: **la Optimización y mejoramiento de procesos y, la Automatización de procesos.**

La optimización y mejoramiento, se realizó a través de la transferencia de nuevas capacidades, conocimientos, prácticas y metodologías con el fin de lograr una mayor eficiencia en los siguientes procesos:



#### Medicamentos

Reducción del **58%** en los días de entrega y cierre de pendientes en el 2021.

#### Subsidios

Disminución en los tiempos de respuesta a afiliados en trámites, pasando 12 días a

**2 días.**

#### Hoteles

El proceso de Check-In pasó de 25 min a **16 min.**

#### Piscilago

El tiempo de ingreso pasó de 60 min a **15 min.**

El tiempo en fila de comidas del parque pasó de 60 min a **20 min.**

En la Automatización de Procesos, actualmente la Caja cuenta con 16 robots en funcionamiento en áreas como Subsidios, Crédito y Seguros, Operaciones y Tesorería, Medicamentos, Supermercados y la IPS. Estos procesos automatizados buscan reenfocar la fuerza laboral, generar incremento en ventas, gestionar la recuperación Cartera, disminuir Gastos o Perdidas, mitigar riesgos, entre otros.

El gran reto de Colsubsidio es ir hacia la Automatización Inteligente, que es la combinación de tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) e inteligencia artificial (AI) que, en conjunto, impulsan una rápida automatización integral de los procesos empresariales y agilizan la transformación.

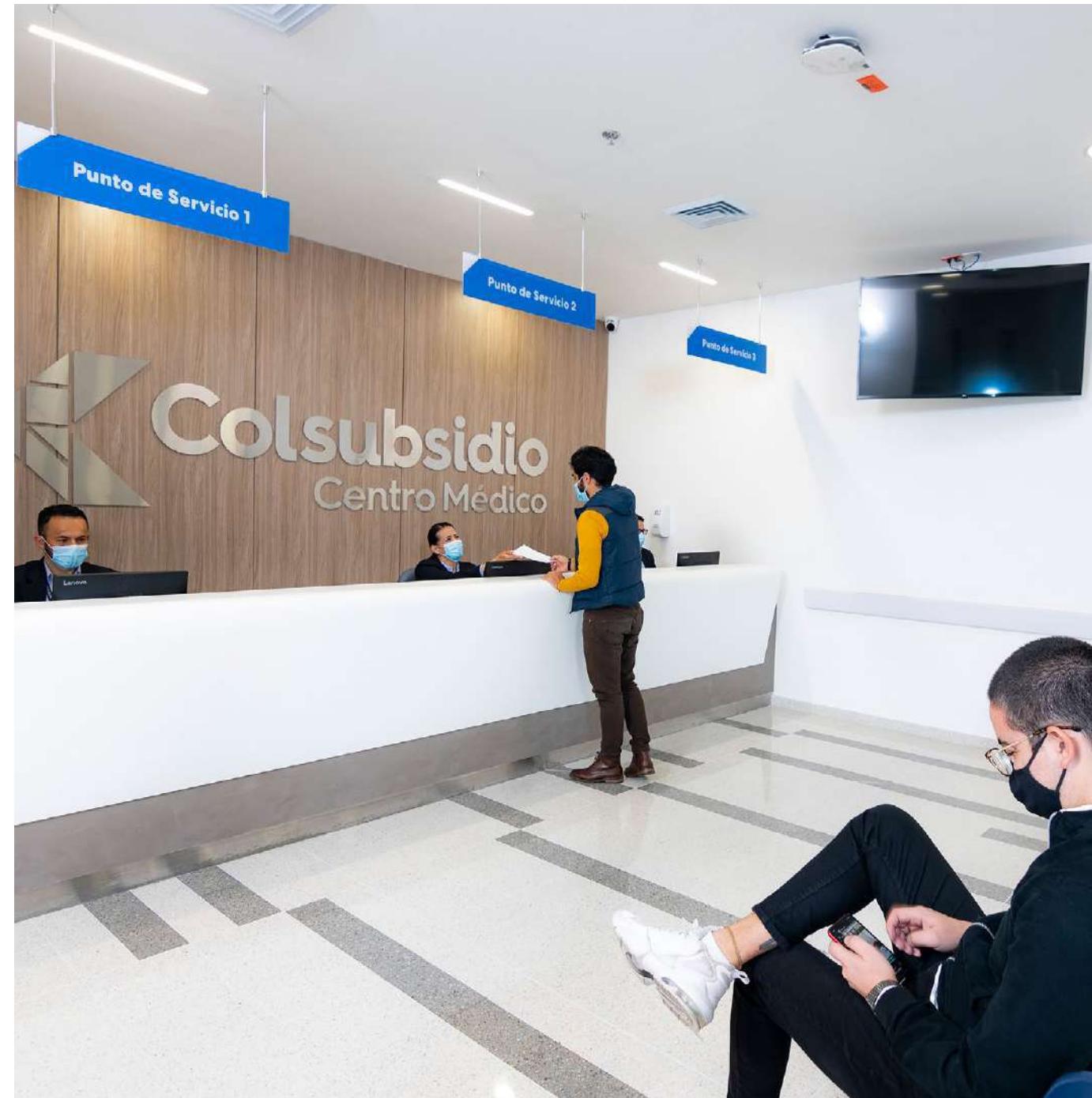
## 3



### Eje agilidad organizacional

Se creó la Academia de Agilidad en la que participaron 131 trabajadores, pertenecientes a equipos de proyectos corporativos, quienes, aprendieron conceptos, herramientas y metodologías que fortalecen el pensamiento y las prácticas ágiles, aportando de manera consistente al proceso de transformación de la organización.





Durante el año, la organización continuó fortaleciendo la transformación de los canales con un enfoque de omnicanalidad, implementando modelos comerciales y de experiencia del cliente, y evolutivos tecnológicos para la atención asistida y de autogestión, con el fin de garantizar el acceso oportuno a la orientación, información y uso de los productos y servicios.

GRI 103-1  
GRI 103-2  
TM-1



#### Contact center

Este canal tuvo **3.055.453** contactos con afiliados, de los cuales **1.500.495** se atendieron de manera asistida y **1.554.958** se autogestionaron a través del IVR, (Interactive Voice Response). Los niveles de atención obtenidos fueron del **77,58%**.

El Contact center continuó trabajando bajo el modelo WAHA, (Work at home agents), implementado en el año 2020, el cual ha permitido garantizar la continuidad del servicio, la calidad de vida y la salud de los trabajadores.



#### Centros de servicio

Los 20 centros de servicio obtuvieron niveles de atención del **90%** y atendieron **878.885** personas.

Adicionalmente, se gestionaron **209.343** transacciones a través de los puntos ágiles de autogestión ubicados en estas mismas sedes.



#### Canales Digitales

Actualmente la organización cuenta con tiendas en línea para acceder a productos y programas en Diversión, Droguerías, Piscilago, Crédito, Vivienda, Educación Superior, así como el portal de “tus beneficios” que contiene las ofertas y servicios que ofrece la Caja para los trabajadores afiliados y sus familias.

Adicionalmente, se han desarrollado mecanismos para pagos digitales de citas médicas, inscripción en cursos técnicos y educación continuada, cuotas de créditos y matrículas de colegios, entre otros.

## Proyectos de tecnología

Durante el año 2021, se continuó con la evolución e innovación tecnológica que apalanca la gestión de la organización, a través de la implementación de soluciones omnicanal, seguras, sostenibles y generadoras de valor para lograr una experiencia memorable de servicio, alineadas con las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial.

Dentro de los programas desarrollados se destaca:



### **Hoteles**

Se implementaron soluciones de autogestión para los clientes como el nuevo Booking, la App Anfitrión para huéspedes y la optimización de los recursos de comunicaciones.



### **Vivienda**

Se implementó un sistema de información enfocado en optimizar los procesos de cara al cliente y lograr mayor eficiencia en la operación, así como la puesta en marcha de la Tienda en Línea de Vivienda, que le permite a los afiliados conocer las soluciones integrales de vivienda que ofrece la organización para cumplir el sueño de tener vivienda propia.



### **Salud**

Se implementaron las soluciones tecnológicas necesarias para el proceso de vacunación.



### **Supermercados y Droguerías**

Se implementó el nuevo sistema de venta POS y Motor promocional en Supermercados y Droguerías comerciales para optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente. Así mismo, se iniciaron los proyectos Billetera Móvil para ofrecer un modelo transaccional a través de canales digitales y el proyecto Voz del Cliente con encuestas de medición para escuchar en tiempo real a los clientes.



### **Facturación y Nómina Electrónica**

Se implementaron los procesos requeridos para cumplir con la normatividad. Así mismo, se incluyeron nuevos servicios en el proceso de firma electrónica y la habilitación de nuevos medios de pago para la venta de servicios en los diferentes canales de atención.



### **Canales de autogestión**

Se continuó con la evolución y la ampliación con las Tiendas en línea para Piscilago, Ocio y Entretenimiento, Medicamentos, la mejora continua del sistema de matrículas y pensiones en Educación y la plataforma de la Agencia de Empleo Virtual.

Las licencias de software que se utilizan en la organización, se encuentran debidamente legalizadas de acuerdo con la Ley 603 de 2000.

TM-1  
TM-6  
TM-13

## Servicio al cliente

Colsubsidio comprometido con fortalecer la lealtad con los afiliados y los usuarios, continuó desarrollando la función de experiencia de cliente a través de cinco ejes estratégicos del modelo de gestión, de manera integral y homogénea en todas las unidades de servicio de la organización.

En ese sentido, se concretó la estrategia de experiencia de cliente que incluye la definición de la visión, atributos, comportamientos e indicadores, como palanca estratégica de diferenciación de la Corporación.

GRI 103-1  
GRI 103-2



Como parte del desarrollo del centro de excelencia de experiencia de cliente, se trabajó en las metodologías y mejores prácticas de experiencia con los diferentes equipos de la organización, para permear el conocimiento específico y garantizar la aplicación de herramientas en proyectos e iniciativas que impactan al cliente.

Entendiendo que la experiencia es una función que requiere el compromiso de las personas, se inició el desarrollo de un plan de cultura organizacional enfocado en el cliente, el cual incluyó la movilización y sensibilización de los trabajadores, así como su formación y desarrollo de capacidades. Para el cierre del año, se realizó el evento anual de reconocimiento a los equipos que demostraron de manera sobresaliente la vocación por servir, como un estímulo para todos los trabajadores.

### Medición de satisfacción relacional corporativa

Esta medición se efectuó con el objetivo de conocer el estado de la relación con el afiliado y los usuarios, su lealtad y recomendación a nivel general, por Unidad de Servicio y segmento. Como resultado del estudio se midieron los siguientes indicadores:

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



#### Indicador de satisfacción global

Indicador de recomendación NET: Net Promoter Score que pregunta sobre el porcentaje de recomendación de los servicios de Colsubsidio. Se evalúa restando el porcentaje de clientes promotores con el porcentaje de clientes detractores.



#### NPS

Indicador de recomendación NET: Net Promoter Score que pregunta sobre el porcentaje de recomendación de los servicios de Colsubsidio. Se evalúa restando el porcentaje de clientes promotores con el porcentaje de clientes detractores.



#### Indicador de continuidad

Evaluá si un afiliado o usuario estaría dispuesto a usar nuevamente los servicios de la Caja. Se expresa en porcentaje de clientes que manifiestan que tan difícil es acceder a los servicios y hacer uso de estos.



#### Indicador de esfuerzo

Evaluá qué tan fácil es relacionarse con la Caja. Se expresa en porcentaje de clientes que manifiestan que tan difícil es acceder a los servicios y hacer uso de estos.

Esta medición no se realizó en el 2020 por la coyuntura de la pandemia y el cierre preventivo de algunos servicios, por lo que se presenta un comparativo con los resultados del 2019.

TM-6

#### Indicadores de satisfacción relacional corporativa

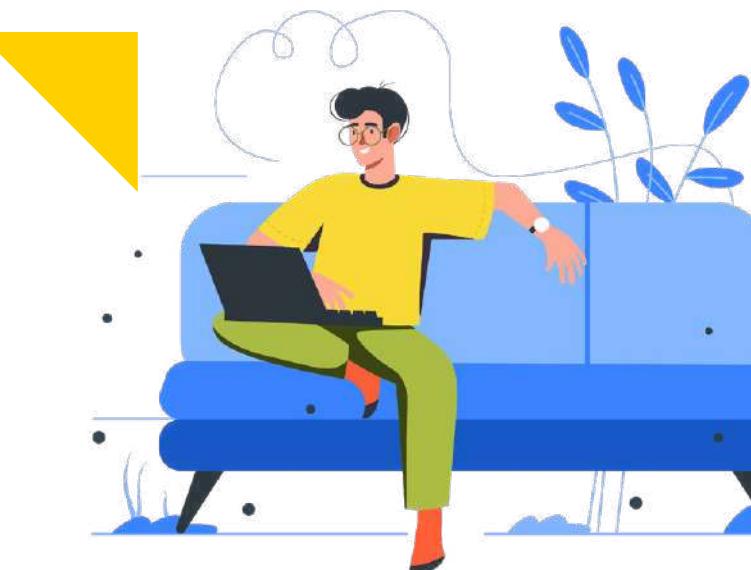
	2019	2021
Satisfacción Global Emocional	<b>84</b>	<b>89</b>
Indicador de Continuidad	<b>90</b>	<b>84</b>
Indicador de recomendación NPS (Net Promoter Score)	<b>69</b>	<b>60</b>
Indicador de Esfuerzo	<b>48</b>	<b>38</b>

Fuente: Registro de PQR – TP Client.

A nivel general, la Caja tiene rangos altos de satisfacción según los resultados del estudio relacional, en donde los afiliados y usuarios reconocen los esfuerzos de la Corporación para prestar los servicios con altos estándares de calidad y oportunidad. Así mismo, manifiestan su agradecimiento por la reacción de la Caja ante la situación de crisis que atraviesa el país generando respaldo y confianza.



**El desarrollo de canales digitales dispuestos para la atención de los usuarios y el ajuste de los modelos de atención permitieron disminuir el esfuerzo de los afiliados y usuarios para acceder y usar los servicios de la organización.**



La disminución del NPS se explica por el crecimiento de los neutros, lo que significa que el desempeño de los servicios mejoró, pero se debe continuar realizando esfuerzos para sorprender a los usuarios y que esto genere recomendación sobre la marca.

Con base en los resultados de la medición, el entendimiento de las necesidades y de las expectativas de los usuarios, se definieron frentes de trabajo corporativos y por Unidad Estratégica de Servicio, que permiten gestionar y transformar la experiencia del cliente con los servicios de la Caja.

#### Medición de satisfacción transaccional

Con el fin de escuchar a los afiliados y usuarios de manera sistemática, se implementó un proyecto para capturar la voz del cliente y gestionar las oportunidades de mejora en tiempo real a través de mediciones de satisfacción transaccionales, es decir, después de cada utilización del servicio o canal. Para esto se adquirió una herramienta especializada de medición, que permite aumentar el volumen de encuestas, mejorar la capacidad de análisis de esta información y realizar el cierre de ciclo.

GRI 103 1  
GRI 103 2

En cuanto a la medición de canales, se hizo de manera periódica la medición de satisfacción transaccional del Contact center, los Centros de servicio y la página web, con encuestas semanales a los clientes que usaron el canal durante el periodo. Las acciones de mejora se han enfocado en los tiempos de atención en canales asistidos y la evolución de los canales

digitales ofreciendo al cliente más opciones de autogestión.

Como parte del proceso de PQRs, se evalúa con el cliente el nivel de satisfacción con la respuesta emitida frente a su reclamación. Esta encuesta se realiza mensualmente sobre una muestra de casos atendidos y notificados al cliente. Como parte de la optimización del proceso, se implementó un modelo de atención de PQRs centralizado, con equipos especializados que permitieron mejorar la calidad de la solución y disminuir el tiempo de respuesta.

La medición transaccional de los servicios se desarrolló con base en las interacciones más relevantes para el cliente según la calificación del customer journey map diseñados dentro de los proyectos de intervención de experiencia. A partir de los resultados de las mediciones, cada Unidad de Servicio definió sus propios planes de acción para garantizar el mejoramiento de los resultados.

GRI 103 3



### ► Reclamaciones y responsabilidad sobre productos y servicios.

El modelo de servicio de la Caja se fortaleció adaptándose a la nueva realidad, habilitando recursos humanos y tecnológicos para apoyar las operaciones de las Unidades de Servicio y gestionar los requerimientos de los clientes bajo los estándares de calidad y oportunidad establecidos por la Caja.

Durante el año, se recibieron

**18.836**

reconocimientos de clientes y usuarios de los servicios que funcionaron de manera continua durante todo el año, quienes manifestaron su satisfacción y agradecimiento con la Caja, por **el compromiso, el profesionalismo y apoyo de los trabajadores y la contribución a mejorar su calidad de vida.**

Se recibieron 122.855 reclamaciones de cliente a nivel general, las cuales representan una disminución del

**19%**

comparado con las registradas en el año 2020.

GRI 418-1

#### Total reclamaciones

Enero  
Diciembre

2020  
**152.266**

2021  
**122.855**

Fuente: Sinnetic

Dada la situación de emergencia sanitaria generada por el COVID-19 en el 2020, en varios servicios se cambió el modelo de atención reforzando la autogestión y la atención virtual. Los volúmenes de reclamos en 2021 disminuyeron como resultado de la normalización del servicio y cambios en los procesos que respondieron a las necesidades de los clientes.

Dentro del marco de las acciones de transparencia, se dio continuidad a la figura del Defensor del Afiliado, que se ha dispuesto para el uso voluntario y gratuito de los afiliados para asuntos relacionados con subsidio familiar y subsidio de vivienda como una segunda instancia independiente y objetiva, dentro de la normatividad aplicable según reglamento definido. Además, se amplió el alcance para atender los casos de subsidio al desempleo de los cuales se identificaron los temas a gestionar y riesgos asociados a los casos recibidos.



TM-7  
GRI 414-1  
GRI 414-2

## Cadena de abastecimiento

Colsubsidio comprometido con mantener relaciones de confianza con sus proveedores ha adoptado prácticas para garantizar la calidad de sus procesos de provisión de bienes y servicios y en el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, para establecer sus relaciones comerciales.

La Caja cuenta con una Política de Compras y Contratación y con procedimientos establecidos en el Manual de Compras y Contratación, que guían y orientan las compras en todas las áreas, en donde se definen los órganos de aprobación, desde el Consejo Directivo, el Comité de compras, el Comité de proyectos y adecuaciones, el Comité de Unidades de Servicio y áreas de apoyo y el Comité de compras de Mercadeo Social.

GRI 103-1  
GRI 103-2



Para los procesos de selección y evaluación de proveedores, se han tenido en cuenta los criterios de evaluación requeridos en varios aspectos, los cuales abordan las necesidades de los clientes de acuerdo con su complejidad y alcance requeridos. Los parámetros que son analizados en los procesos de selección están demarcados en:

- ▶ Experiencia
- ▶ Costos
- ▶ Capacidad financiera
- ▶ Validación de listas de control
- ▶ Cumplimiento con toda la normatividad vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
- ▶ Protocolos de bioseguridad,
- ▶ Resultados de evaluaciones de desempeño.

GRI 103-3

Los contratistas y personas naturales que desarrollan actividades en Colsubsidio, a través del SGSST, declaran que los servicios que prestan y los bienes que proveen en el desarrollo de su actividad, se encuentran acordes con la normatividad vigente en Colombia sobre medio ambiente, recursos naturales, salud humana, seguridad industrial y en general cualquier reglamentación que guarde relación con la responsabilidad ambiental y social aplicable.

**En el año 2021, se incorporó la cláusula de medio ambiente en las minutas de los contratos, como parte de los compromisos y responsabilidades de quienes contratan con la organización en este sentido y se incorporó, además, todo el cumplimiento normativo de seguridad y salud en el trabajo.**

La implementación del uso obligatorio por parte de los proveedores de la plataforma SIGSTO, garantizó para la Caja el desarrollo de operaciones seguras, ya que en la mismas, se evaluaron los proveedores en el cumplimiento de los diferentes parámetros del Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

Durante el año, se crearon y actualizaron



**1.523** proveedores, apalancados en la digitalización, lo cual permitió eliminar impresiones y reducir los tiempos de respuesta a los clientes.

Con el fin de promover un enriquecimiento continuo en las relaciones comerciales, se desarrollaron de forma virtual las siguientes actividades:



### Mesas de trabajo

Se desarrollaron

**18**

encuentros con proveedores, en donde se dieron a conocer los resultados de la evaluación de desempeño en términos de calidad, tiempos de entrega, nivel de servicio y cumplimiento de las condiciones comerciales, a partir de las cuales se estructuraron planes de acción enfocados en optimizar los resultados de la relación comercial.



### Verificación de cumplimiento de condiciones legales

Se generaron

**22**

espacios, en los que se realizaron seguimientos al cumplimiento de obligaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y los correspondientes a la logística y la calidad de sus productos y/o servicios, **obteniendo un nivel de cumplimiento superior al 95%.**



### Evaluación de desempeño

Se desarrollaron

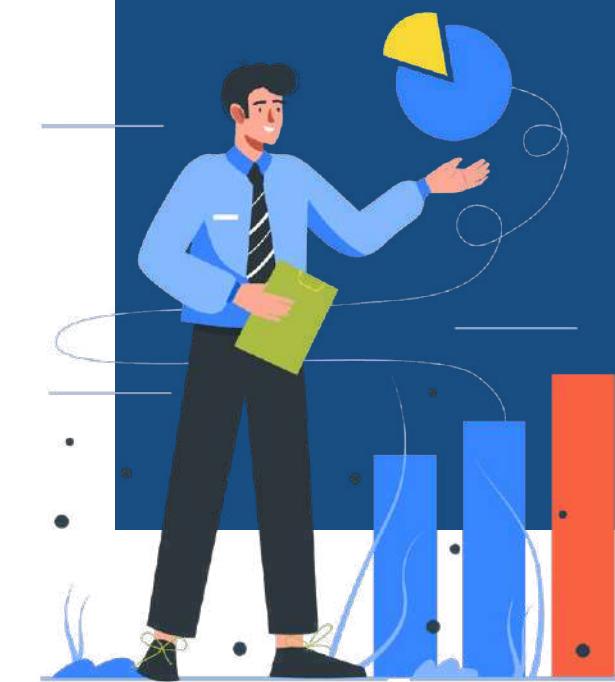
**1.060**

evaluaciones, revisando criterios relacionados con la calidad, los tiempos de entrega, el nivel de servicio y cumplimiento en condiciones comerciales, encontrando que el **85% de los proveedores cumplieron con los parámetros establecidos.** Con los proveedores que no cumplieron con los requisitos se establecieron los planes de acción correspondientes.

GRI 103-3

Adicionalmente, se desarrollaron estrategias para garantizar una cadena de abastecimiento responsable, entre las que se destaca:

GRI 103-2



### Supermercados

En la comercialización de carne por parte de los supermercados, se realiza la verificación de registros de ICA de las fincas, la guía de movilización de los animales que llegan para sacrificio, garantizando de esta manera, la trazabilidad de la carne desde su origen hasta el punto de venta para su comercialización. De igual manera, se verifica que las plantas de beneficio y desposte estén certificadas y autorizadas por el INVIMA.



### Medicamentos

La compra de medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud, se realiza directamente a la industria farmacéutica y/o a sus proveedores autorizados.

Se fortalecieron los procesos de selección y evaluación de proveedores desarrollando acciones de mejora, en el marco del código de buen gobierno y las disposiciones del gobierno nacional frente al control de precios, sin tener sanción alguna ni suspensión de los acuerdos comerciales.



### Alimentos y bebidas

Conscientes de la importancia de acompañar a los proveedores de materias primas e insumos en la implementación de sistemas de gestión de calidad orientados hacia la mejora continua, se realizó un plan de **seguimiento y fortalecimiento a 184 proveedores**, enfocados fundamentalmente en la verificación del cumplimiento de los requerimientos legales y de calidad establecidos en la normatividad sanitaria y en los lineamientos de Colsubsidio.

### Hoteles

Durante el año, se continúa trabajando con los proveedores de productos químicos para evaluar el impacto sobre la salud de las personas y sobre el medio ambiente, reducir los residuos, reutilizar materiales y mejorar el reciclaje, la seguridad y el rendimiento de los mismos.

### Vivienda

Durante el año, se fortalecieron los mecanismos de contratación para los bienes o servicios requeridos para el desarrollo de cada uno de los proyectos de vivienda, implementando lineamientos para la adquisición de compras especiales. **Adicionalmente se realizó la reevaluación a 91 proveedores, obteniendo evaluaciones satisfactorias en el 99% de empresas.**

**Durante el año, en las Unidades de Servicio y en Compras Centrales, se realizaron compras por valor de \$2.822.818 millones, de los cuales el 50% corresponde a compras nacionales a proveedores locales.**

La mayoría de las compras se realizan a proveedores locales, excepto en el servicio de medicamentos, cuyo porcentaje fue del **26%**, lo que se explica porque los laboratorios farmacéuticos tienen su casa matriz fuera del país.

#### Total compras unidades de servicio y compras centrales 2021

GRI 204-1



AREA	COMPRAS NACIONALES	COMPRAS INTERNACIONALES	% COMPRAS NACIONALES / TOTAL COMPRAS	TOTAL
Educación y cultura	\$ 25.391	\$ 388	98%	\$ 25.779
Supermercados	\$ 455.565	\$ 116.225	80%	\$ 571.789
Compras centrales	\$ 229.207	\$ 645	100%	\$ 229.853
Recreación y turismo	\$ 46.435	\$ 983	98%	\$ 47.418
Medicamentos	\$ 399.464	\$ 1.137.852	26%	\$ 1.537.317
Salud	\$ 242.364	\$ 150.061	62%	\$ 392.425
Vivienda	\$ 18.238	\$ 0	100%	\$ 18.238
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.416.664</b>	<b>\$ 1.406.154</b>	<b>50%</b>	<b>\$ 2.822.818</b>

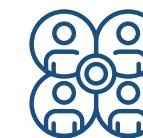
Fuente: Información área de compras de cada Unidad de Servicio.



02.

## Contar con el mejor talento humano

TM-8  
ODS 8.3  
ODS 8.5  
ODS 8.6  
ODS 8.8



La razón de ser de la Caja es trabajar para construir un mejor país y transformar positivamente la vida de millones de colombianos. Por esta razón, Colsubsidio tiene claro que este propósito también empieza por casa, y por eso, se enfoca en transformar positivamente la vida de los más de 16 mil hombres y mujeres que diariamente hacen realidad la misión de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

GRI 103-1



En cuanto al talento humano de la Corporación, el objetivo principal es ofrecer un buen lugar para trabajar, para que, asimismo, los trabajadores transmitan experiencias positivas memorables a todos los afiliados, usuarios y demás grupos de interés.

Durante el año, las acciones se focalizaron en la consolidación de una cultura organizacional centrada en los valores corporativos, la formación y el desarrollo de capacidades de liderazgo, el fortalecimiento de los canales digitales de atención para atender las necesidades de los trabajadores y en la misión de la organización. Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, a través de líderes comprometidos con el desarrollo y el crecimiento de sus equipos de trabajo.

GRI 103-2

**Colsubsidio se enfocó en ofrecer experiencias más ágiles y digitales en todos los portafolios de servicios internos, las cuales facilitaron las labores diarias de los trabajadores y les permitieron acceder con mayor rapidez a todos los beneficios que siempre les ha garantizado.**

Así mismo, se continuó trabajando con el enfoque de autocuidado, iniciado el año anterior, garantizando sedes sanas y seguras, reforzando hábitos preventivos y positivos frente a la pandemia.

GRI 403-7

A continuación, se describen las características del equipo de trabajo y las acciones que le permitieron a Colsubsidio ofrecer un año de transformaciones inéditas para todo su capital humano.

# Equipo de trabajo

Colsubsidio busca, día tras día, tener un equipo de trabajo más incluyente, porque entiende que la diversidad, el encuentro de generaciones y la equidad de género estimulan la innovación y contribuyen al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa, por ello busca tener una convivencia armónica en un ambiente positivo y de crecimiento.

Durante el año, la organización continuó garantizando el empleo de todos sus trabajadores, con el fin de seguir generando oportunidades de empleabilidad y así contribuir a la economía del país, en un momento tan crítico como el que se está viviendo.

Al cierre del año, el equipo estaba conformado por

**16.510 trabajadores**



**72%**  
son mujeres



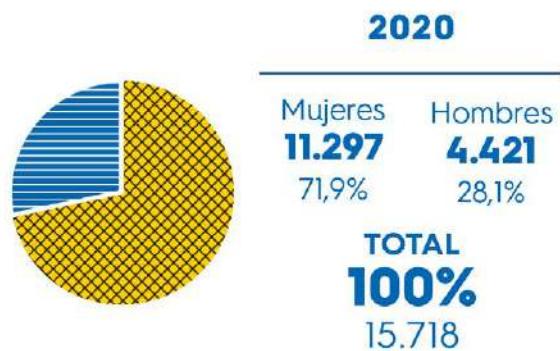
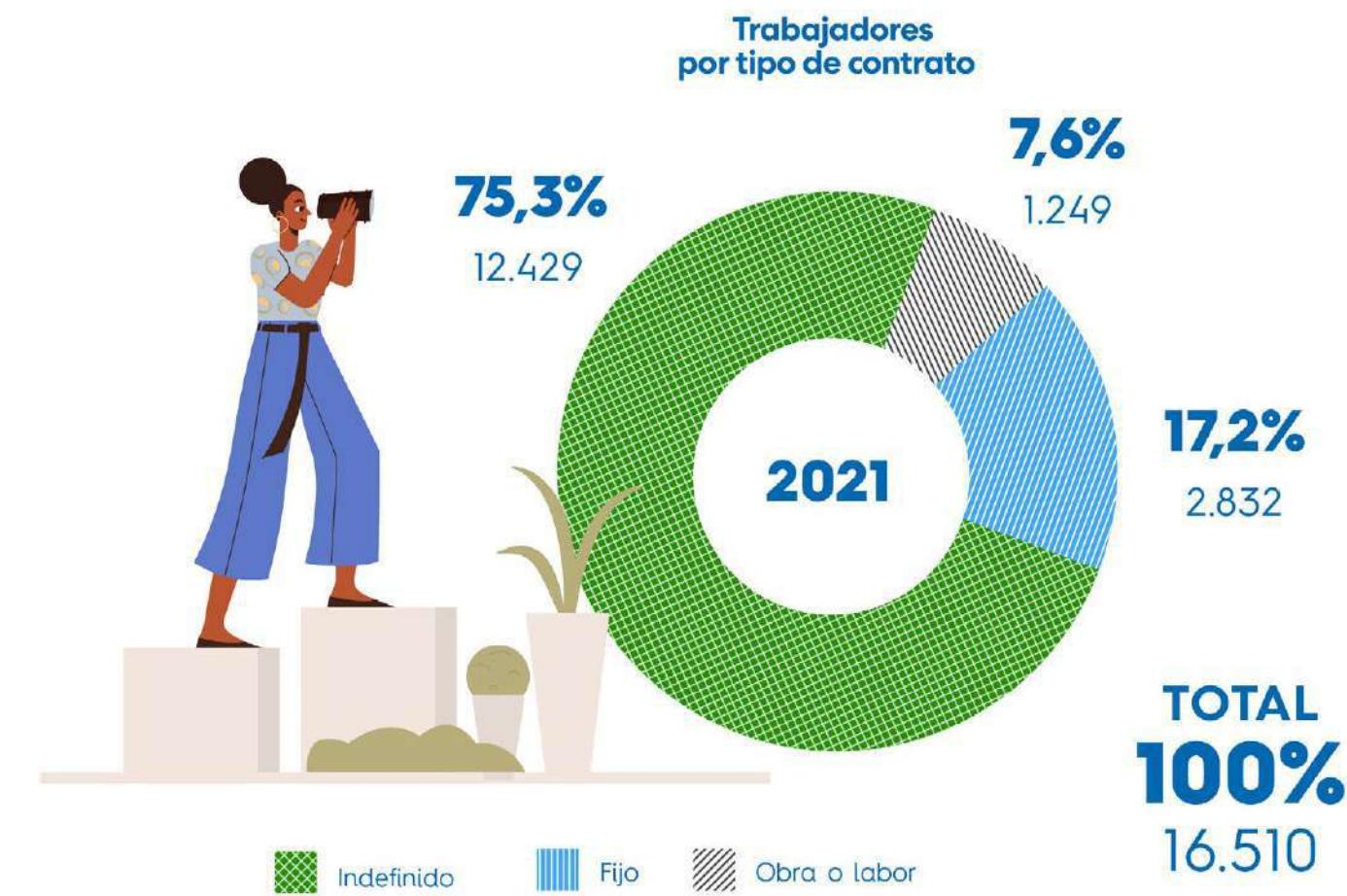
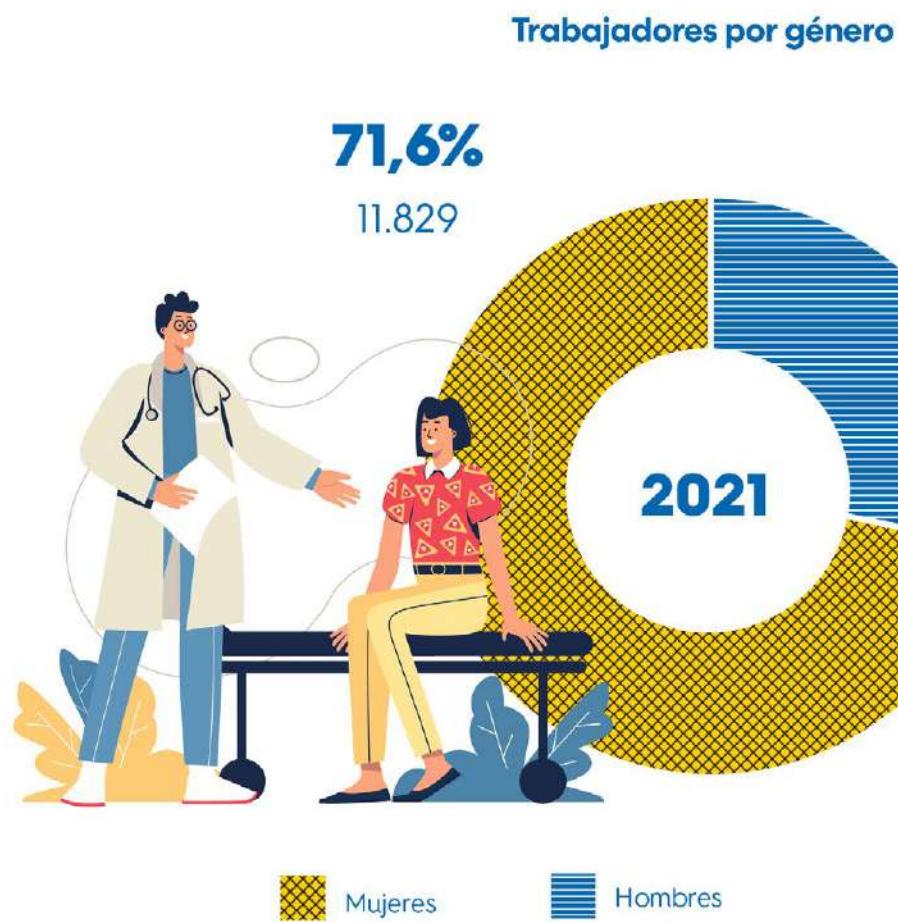
**31%**  
son menores  
de 30 años



**37%**  
tienen entre  
31 y 40 años

GRI 102-8  
GRI 103 -1  
GRI 102 -7  
GRI 405-1





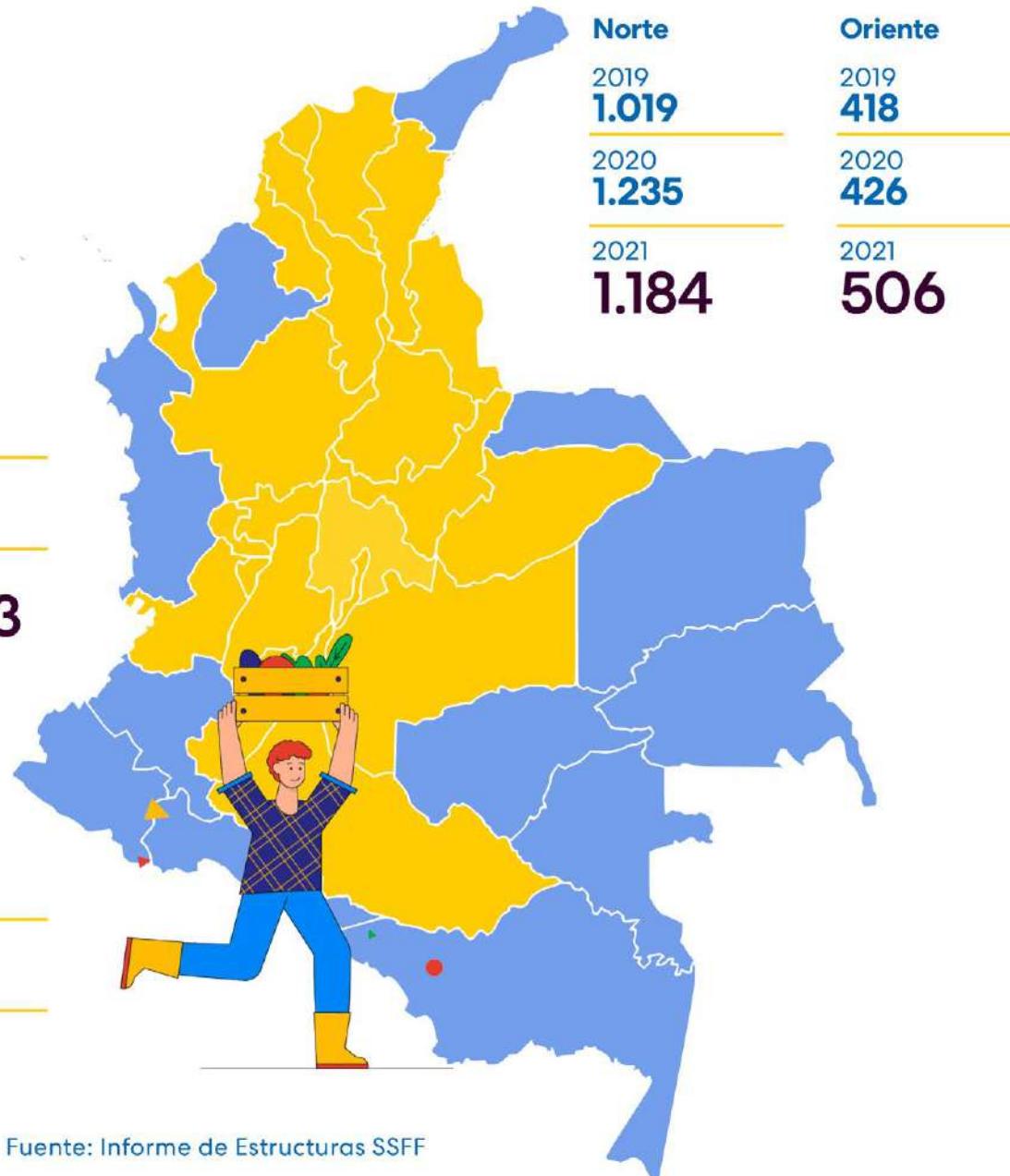
\* Otros datos desagregados por género  
se encuentran en la tabla GRI

### Trabajadores por regional

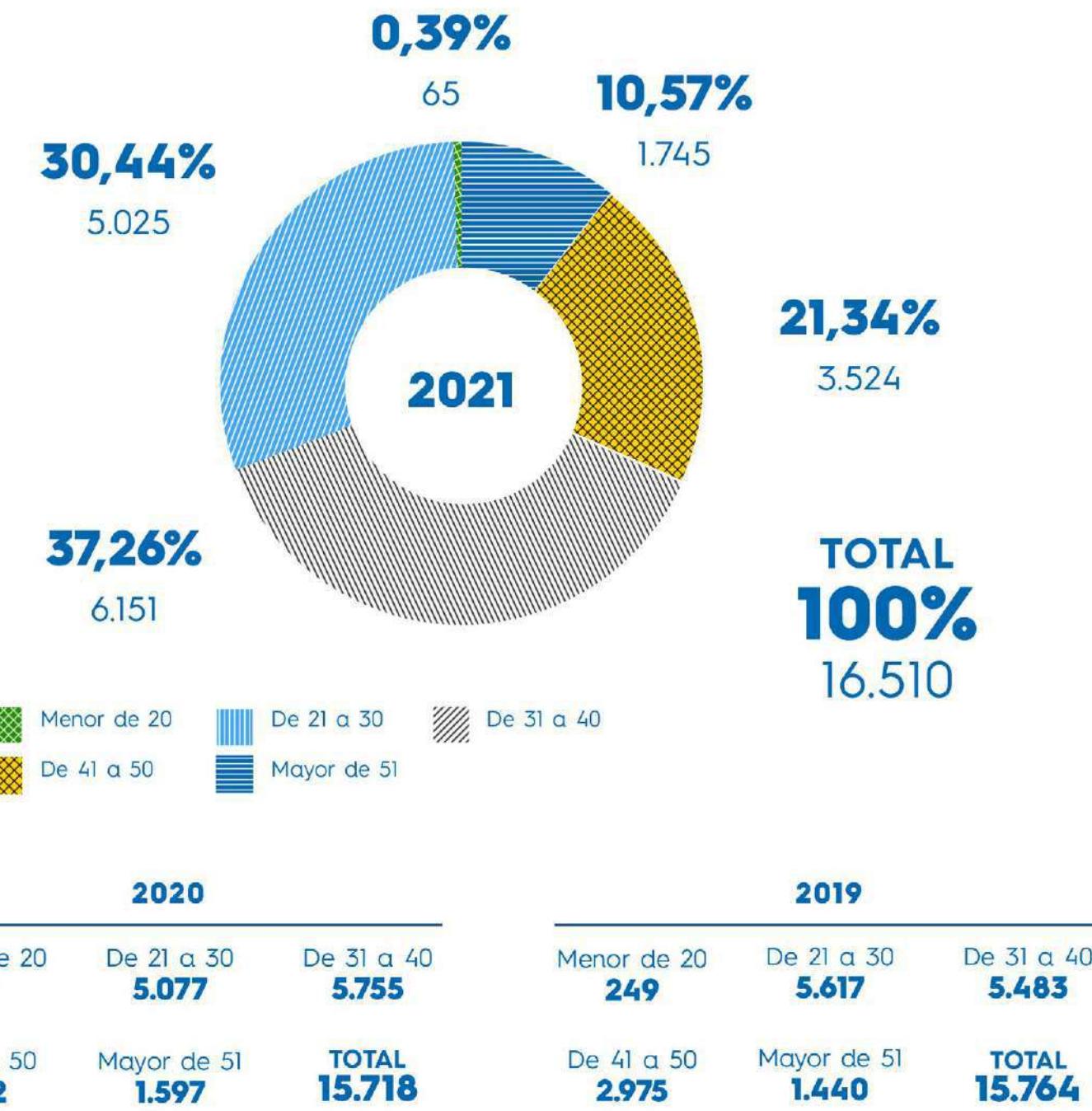
	Occidente	Centro
2019	365	12.333
2020	384	12.006
2021	423	12.523

	Centro sur	Llanos
2019	1.425	204
2020	1.466	201
2021	1.664	210



### Trabajadores por rango de edad



**Categoría laboral por género 2021**

FAMILIA DE CARGO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Dirección	109	145	<b>254</b>
Coordinación	555	854	<b>1.409</b>
Ejecución	1.406	3.177	<b>4.583</b>
Soporte	2.611	7.653	<b>10.264</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.681</b>	<b>11.829</b>	<b>16.510</b>

Fuente: Informe de Estructuras SSFF



TM-8  
GRI 401-1

**Nuevas contrataciones**

Durante el año, se generaron

**5.563**  
**nuevas contrataciones**



**71%**  
mujeres



**29%**  
hombres

En cuanto a edades, la mayor contratación se encuentra en el rango de edad de **21 a 30 años**, con **2.842 personas.**

**Contrataciones por primera vez por edad**

GRI 401-1

RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 20	38	98	<b>136</b>
De 21 a 30	875	1.967	<b>2.842</b>
De 31 a 40	507	1.366	<b>1.873</b>
De 41 a 50	162	454	<b>616</b>
Mayor de 51	25	71	<b>96</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.607</b>	<b>3.956</b>	<b>5.563</b>

Fuente: Informe de Estructuras SSFF

Las nuevas contrataciones, se concentraron en la **regional Centro**, en donde se cubrieron

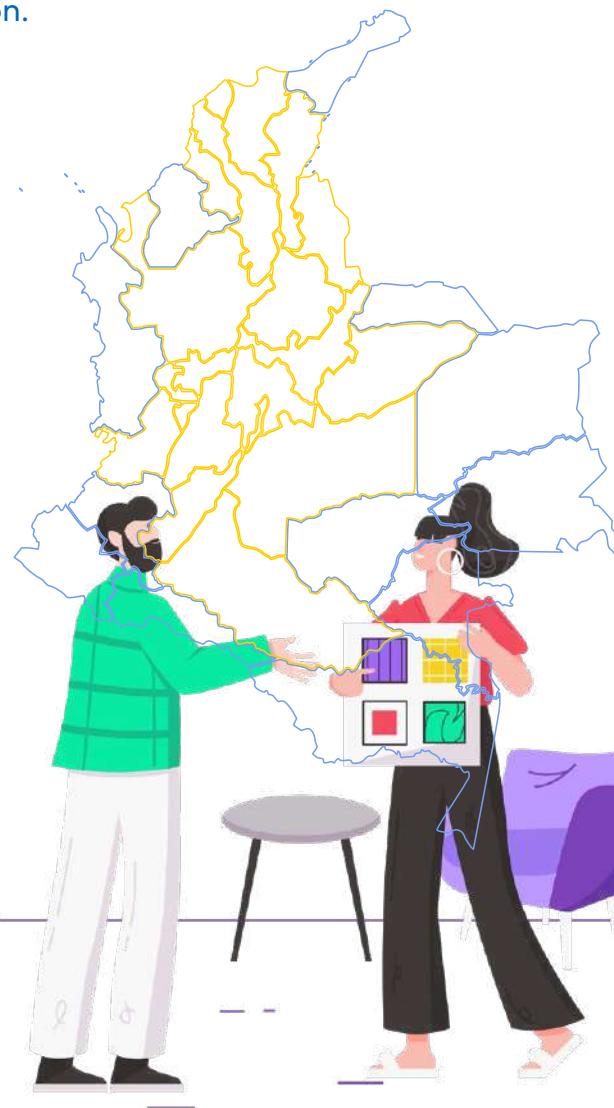
# 4.214 vacantes

equivalentes al **75.75%**, zona en la que se encuentra la mayoría de los servicios de la organización.

### Contrataciones por primera vez por regional

GRI 401-1

REGIÓN	HOMBRES	%
Centro	1.212	28,76%
Centro sur	202	36,73%
Norte	90	22,33%
Oriente	44	26,67%
Occidente	34	21,12%
Llanos	25	35,71%
<b>TOTAL</b>	<b>1.607</b>	<b>28,89%</b>



MUJERES	%	TOTAL
3.002	71,24%	<b>4.214</b>
348	63,27%	<b>550</b>
313	77,67%	<b>403</b>
121	73,33%	<b>165</b>
127	78,88%	<b>161</b>
45	64,29%	<b>70</b>
<b>3.956</b>	<b>71,11%</b>	<b>5.563</b>

Del total de trabajadores contratados, el **16%**, corresponde a

# 213

estudiantes universitarios

# 197

estudiantes del SENA  
en etapa lectiva

# 464

en **etapa productiva**, quienes tuvieron su primera experiencia laboral en diferentes Unidades de Servicio, en donde pudieron afianzar sus conocimientos a través de la práctica.

TM-8  
GRI 401-1

## Rotación

Durante el año, **se presentó una rotación del 25,98%, inferior a la registrada en el 2020**, lo que se explica por la reactivación económica y porque la organización está analizando periódicamente las cuentas de rotación y desarrollando planes de acción con las Unidades de Servicio, para asegurar desde el proceso de selección las competencias requeridas de los candidatos, manteniendo un contacto cercano con el trabajador y así garantizar que la organización cuente con un talento humano competente y fidelizado.

### Rotación 2021

GRI 401-1

**2019  
29.24%**

**2020  
28.19%**

**2021  
25.98%**

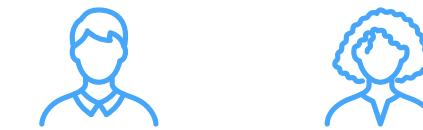
Fuente: Indicador de rotación 2021

Del análisis de la rotación presentada durante el año, se destaca:

► El rango de edad que más rota, son las personas menores a 20 años, quienes representaron el 40 % del total de la rotación anual, lo cual se explica porque los jóvenes tienen diversos intereses en estudiar, cambiar de ciudad y, en la mayoría de las veces, están definiendo su rumbo profesional. Este comportamiento va disminuyendo a medida que los rangos de edad van aumentando, en donde se manifiestan otras prioridades, como la estabilidad laboral.

### Rotación por rango de edad

GRI 401-1



RANGO DE EDAD	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
Menor de 20	35,29%	41,67%	40,00%
De 21 a 30	41,39%	30,78%	33,79%
De 31 a 40	30,33%	24,68%	26,22%
De 41 a 50	21,18%	16,83%	17,96%
Mayor de 51	16,06%	19,64%	18,34%
<b>TOTAL</b>	<b>29,99%</b>	<b>24,40%</b>	<b>25,98%</b>

Fuente: Success Factors - 2021

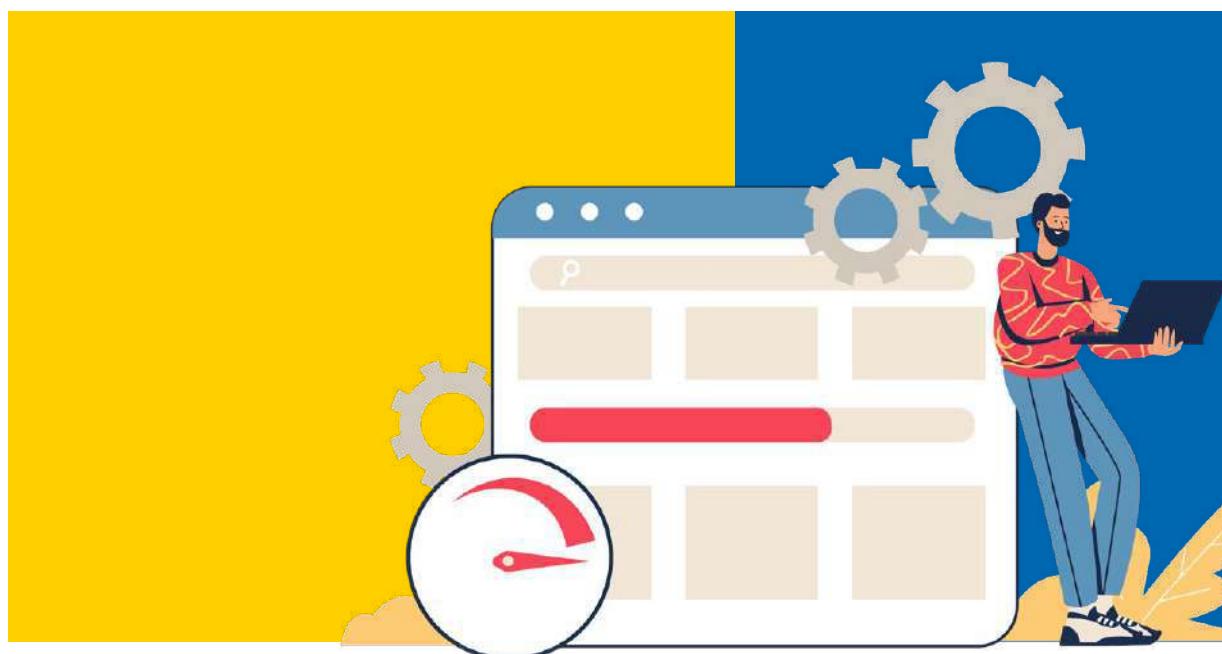
► Las regiones Occidente y la de los Llanos son las que presentan una mayor rotación.

### Rotación por regional

GRI 401-1

REGIONAL	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
Centro	31,02%	25,89%	27,35%
Centro sur	25,28%	22,73%	23,68%
Norte	21,20%	10,90%	12,50%
Oriente	26,06%	23,90%	24,51%
Occidente	40,74%	28,57%	31,68%
Llanos	34,38%	29,45%	30,95%
<b>TOTAL</b>	<b>29,99%</b>	<b>24,40%</b>	<b>25,98%</b>

Fuente: Success Factors – 2021



# Cultura organizacional: los valores como centro de la gestión diaria

Colsubsidio afianzó su transformación cultural con iniciativas que lograron conectar a los trabajadores, con la estrategia de comunicación “Somos C”, que agrupa la labor mancomunada de los más de **16 mil trabajadores alrededor del propósito de la organización y la convicción de aportar desde el rol de cada uno en la construcción de un mejor país.**

Estas acciones tienen como fin aumentar el sentido de pertenencia y el orgullo de los trabajadores por hacer parte de la Empresa Social de los colombianos, los cuales se traducen en un ambiente con un clima laboral positivo, entornos más incluyentes, alcance de logros extraordinarios, retención del mejor talento y la garantía de que se ofrecerán experiencias positivas memorables para todos los afiliados, usuarios y demás grupos de interés.

Para interiorizar esta transformación cultural, se modernizaron varios de los medios de comunicación internos. La Intranet corporativa se convirtió en Tangram,

un espacio más moderno, intuitivo y amigable, en el que pueden interactuar todos los trabajadores de la Caja, enterarse de las últimas novedades, acceder a servicios y beneficios, además de ser protagonistas de las noticias internas, gracias a sus constantes aportes al logro de los objetivos corporativos.

Con el fin de transmitir con eficiencia el mensaje de esta transformación, la Caja también modernizó sus boletines noticiosos Al Día y Al Día Express, además de generar nuevos canales, como el Newsletter de Tangram y el Noticiero 180 Segundos.

**Todas estas iniciativas se han visto reflejadas en el sostenimiento de un buen clima laboral para los trabajadores, quienes además siguieron demostrando durante el 2021 el gran sentido de pertenencia y orgullo por trabajar en Colsubsidio.**

► **En cifras, la medición interna de Cultura y Ambiente 2021 demostró que los trabajadores de la Caja tuvieron un nivel de compromiso y sentido de pertenencia de 82,8%, frente a 6 dimensiones medidas por el modelo: trabajo, ambiente laboral positivo, inspiración, desarrollo y aprendizaje, líderes y equipo.**

GRI 103-3

Estas dimensiones se dividen en atributos, los cuales, a su vez, se derivan en variables. Estas últimas permiten ver en detalle cuáles son las acciones y hechos que más impactan a los trabajadores de la Corporación día a día.

## Medición cultura y ambiente 2021

VARIABLE	PUNTAJE
Desempeño de la organización	94,95%
Orgullo de pertenecer a la organización	94,43%
Me siento realizado con mi trabajo	93,79%
La organización es reconocida	93,07%
Buen desempeño de mi área	91,75%
Tengo claro que se espera de mi rol	91,05%

Fuente: OCC Pulse Engagement



# Capacidad de liderazgo: líderes movilizadores de la Corporación

Durante el año, Colsubsidio se enfocó en que sus líderes desarrollaran la capacidad de generar resultados, manteniendo un ambiente laboral positivo y un balance integral en los equipos.

Para ello, rediseñó su sistema de liderazgo, ajustándolo a los nuevos modelos y tendencias mundiales que hablan de líderes mucho más al servicio de sus equipos, con capacidades humanas incluyentes y con capacidad de dirigir a sus equipos en la nueva normalidad que trazó la pandemia.

En este nuevo sistema de liderazgo se establecieron niveles detallados y segmentados por roles y responsabilidades, con el fin de implementar acciones más precisas, focalizadas y diferenciales, que contribuyeran a incrementar la capacidad de liderazgo en pro de la competitividad y la sostenibilidad de la Corporación.

Para esto, se integró en el Sistema de Gestión de Desempeño Continuo y de Liderazgo el concepto de capacidad de liderazgo, medido con una contribución del 70% a la generación de resultados y un 30% al índice de cultura y ambiente laboral.

En este nuevo enfoque participaron



**315**

**líderes** quienes tienen un impacto en más de



**2.700**

**trabajadores**

pertenecientes a sus equipos, realizando seguimiento periódico a sus objetivos y metas.

GRI 404-3

GRI 103-3

Adicionalmente, Colsubsidio continuó con su Academia de Liderazgo, garantizando que cada vez más las personas responsables de dirigir los equipos se actualicen y cuenten con las competencias que les permitan ser los líderes que acompañen la transformación de la organización.

# Desarrollo: el crecimiento del talento como prioridad

El desarrollo del talento siempre ha sido uno de los principales compromisos de la organización, por esta razón, durante el año, se implementó el Ecosistema de Aprendizaje, que trazó la estrategia de aprendizaje y desarrollo para todos los trabajadores.

También se presentaron avances sin precedentes en el desarrollo de las competencias, implementando iniciativas innovadoras de formación y promoción del autodesarrollo, además de fomentar el crecimiento de más de



**1.300** líderes, para que se enfoquen en lograr resultados, a la vez que garantizan un clima laboral positivo para todos los trabajadores.

GRI 404-2



**93%.**

Se rediseñó el Campus Virtual, bajo el modelo UX, Experiencia de Usuario, para brindar un espacio de aprendizaje más intuitivo y con un diseño moderno, el cual alcanzó niveles de satisfacción del



**130**

trabajadores que participan en la implementación de proyectos estratégicos aprendieron y pusieron en práctica los marcos de agilidad. Además, se crearon las dos primeras Comunidades de Aprendizaje: **Comunidad Ágil**, con



**180**

miembros y la **Comunidad Digital** con



**203**

miembros, poniendo a la organización a la vanguardia en temas de interés e incentivando el aprendizaje colaborativo.

Adicionalmente, se creó la Academia de Agilidad en donde

► Igualmente, se fortaleció la oferta formativa de la Caja, al generar alianzas educativas que permitieron a los trabajadores acceder a programas técnicos, tecnológicos, pregrado, posgrado y educación continua para su desarrollo profesional.

► Se estableció una alianza con la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio, donde se certificaron

# 582

**trabajadores** en excel básico y avanzado, y con el SENA, en la formación en inglés, en donde los trabajadores tuvieron acceso a

# 3.869

**cupos** en diferentes niveles de aprendizaje. Esto, sumado a formaciones en el programa de Power Skills, para fortalecer las competencias esenciales para el entorno laboral de hoy.

► Se implementó el esquema de reconocimiento con insignias digitales, que se otorgan a los trabajadores que finalizan con éxito un programa de formación y validan las competencias adquiridas, las cuales pueden publicar en redes sociales y perfiles laborales. **Durante el 2021 se emitieron 811 insignias.**

► Además, se desarrollaron las métricas de People Analytics, aplicadas a los procesos de aprendizaje y desarrollo, los cuales permiten a la Corporación monitorear, gestionar los niveles de satisfacción, ajustar los procesos de aprendizaje, evaluar el impacto, analizar, segmentar y personalizar procesos formativos.

GRI 103-3



### Horas de formación por categoría laboral

GRI-404-1

FAMILIA DE CARGO	NO. HORAS DE FORMACIÓN			NO. TRABAJADORES FORMADOS	MEDIA TOTAL HORAS DE FORMACIÓN				
			TOTAL				TOTAL		
Dirección	3.746	2.133	<b>5.879</b>	131	91	<b>222</b>	28,60	23,44	<b>26,02</b>
Coordinación	28.936	16.164	<b>45.100</b>	887	543	<b>1.430</b>	32,62	29,77	<b>31,20</b>
Ejecución	151.275	56.917	<b>208.192</b>	2.942	1.247	<b>4.189</b>	51,42	45,64	<b>48,53</b>
Soporte	302.276	78.329	<b>380.605</b>	7.901	2.654	<b>10.555</b>	38,26	29,51	<b>33,89</b>
<b>TOTAL</b>	<b>486.233</b>	<b>153.543</b>	<b>639.776</b>	<b>11.861</b>	<b>4.535</b>	<b>16.396</b>	<b>37,73</b>	<b>32,09</b>	<b>34,91</b>

\*Capacitación para desarrollo de competencias organizacionales y técnicas propias del rol y área.

\* Fuente: Matriz de participación 2021 y Campus Virtual.

## Horas de formación por año

FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2019 <b>235.361</b>	2019 <b>94.738</b>	2019 <b>330.099</b>
2020 <b>247.681</b>	2020 <b>90.301</b>	2020 <b>337.982</b>
2021 <b>486.233</b>	2021 <b>153.543</b>	2021 <b>639.776</b>
<b>TOTAL</b> <b>969.275</b>	<b>TOTAL</b> <b>338.582</b>	<b>TOTAL</b> <b>1.307.857</b>

Fuente: Matriz de participación 2021 y Campus Virtual.

Así mismo, Colsubsidio avanzó en la formación técnica por cada Unidad de Servicio, con una focalización en las competencias propias del rol, para mejoramiento de prestación del servicio y las capacidades necesarias para la implementación de la transformación organizacional.



► En las áreas de **servicios sociales** se realizaron

**458**

acciones de formación con una participación de

**3.854**

**trabajadores únicos**, en el Programa de Experiencia de Servicio, Finanzas para no financieros, Competencias de transformación digital para aplicativos (como Hércules Modelo Deportivo), ERP SINCO y vecindarios en la Gerencia de vivienda, Programa de formación Docente, énfasis TICs, así como el aseguramiento de competencias técnicas en 12 cargos de impacto a la operación.



► En el **Servicio de Salud** se realizaron

**292**

acciones de formación, con una participación de

**5.964**

**trabajadores únicos**, donde los principales programas fueron: Seguridad del paciente, Atención integral violencia sexual, Capacitación Sarlaft Salud, Vigilancia Epidemiológica, Prevención y cuidados COVID-19, Personal Asistencial, Salud, Rutas Integrales de Atención en Salud y Atención al paciente oncológico, así como el aseguramiento de competencias técnicas en 6 cargos de impacto a la operación.



► En los **servicios de Supermercados y Droguerías** se realizaron

**266**

acciones con una participación de

**5.273**

**trabajadores únicos**, donde los principales programas fueron: Buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM), lengua de señas, Bussines Inteligent, Finanzas para no financieros, así como la formación en competencias técnicas, para 4 cargos de alto impacto en la operación.

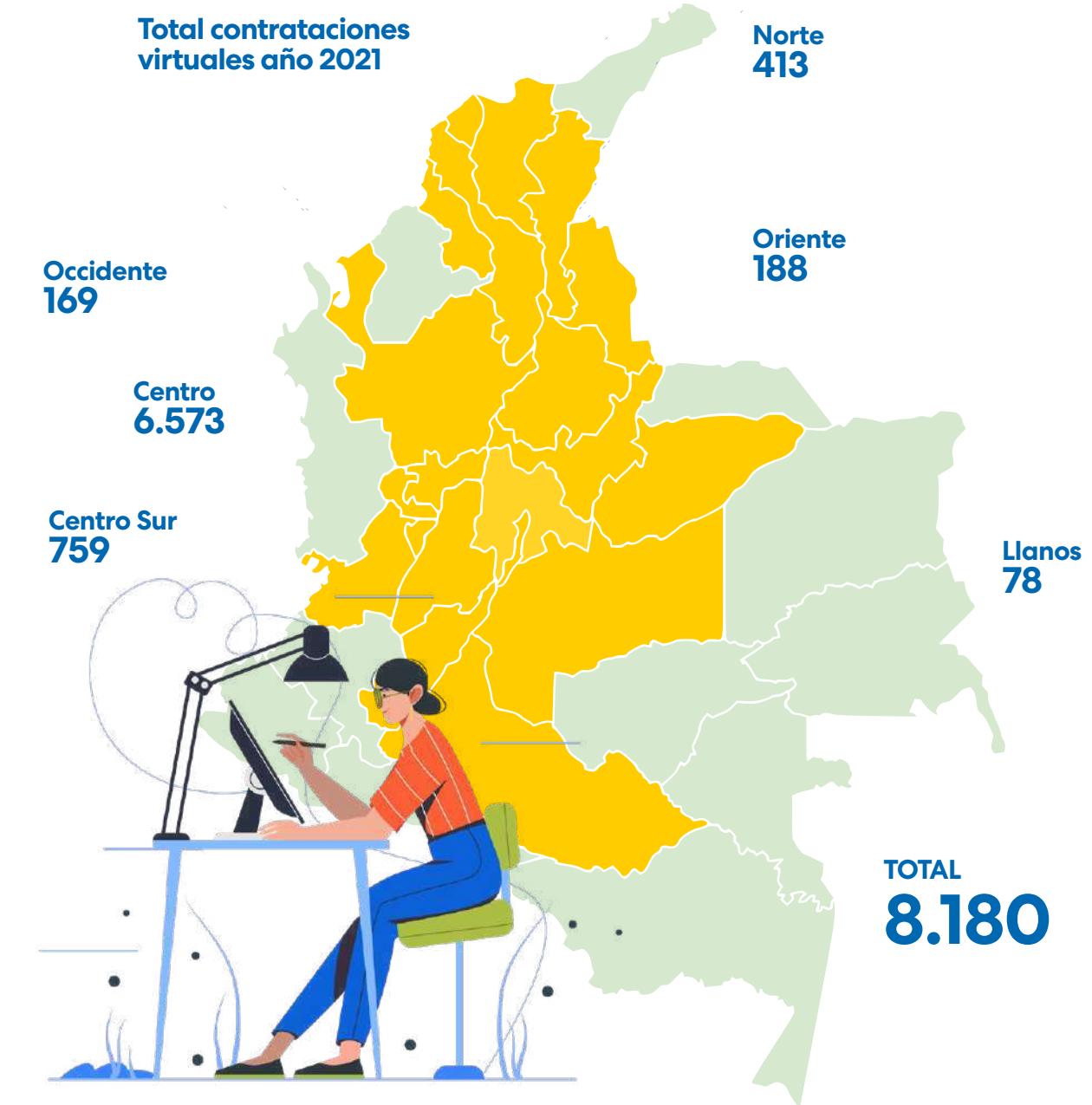
# Experiencia ágil y digital: trabajadores conectados en su lugar de trabajo

En línea con los cambios que dejó la pandemia, se mejoraron los canales de atención a los trabajadores, ofreciendo asesorías y servicios de manera virtual, con esto, se promovió el cuidado de la salud y la cultura digital, evitando el desplazamiento de los trabajadores para trámites con Talento Humano.

Colsubsidio continuó fortaleciendo el uso del Portal transaccional (SuccessFactors), logrando que los trabajadores accedieran de manera ágil al portafolio del Centro de Servicios Compartidos, a través de un portal intuitivo y auto gestionable, en el que se realizan más de 84.000 transacciones en el año y que impacta de manera positiva la experiencia de los trabajadores.

Adicionalmente, se siguió con la apuesta por el trabajo digital, realizando procesos de selección y contratación de forma virtual.

**Durante el año, el 91% de los procesos de selección se desarrollaron por videollamadas y se firmaron 8.180 contratos a nivel nacional, bajo este modelo.**



Fuente: Indicadores proceso de Selección Colsubsidio

# Relaciones con los trabajadores: la confianza como pilar central

Colsubsidio siempre busca mantener relaciones armónicas con todos sus trabajadores, por ello, luego de un proceso de negociación en etapa de arreglo directo, la organización y los representantes de los trabajadores acordaron prorrogar el Pacto Colectivo por un año, desde el 1º de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, cobijando a 14.385 trabajadores. Por su parte, 381 trabajadores se encuentran afiliados a las organizaciones Sindicales SINALTRACOMFASALUD y UTCF.

GRI-102-41

GRI 407-1

De esta forma, la Corporación está convencida de que, si se trabaja con un mismo propósito y objetivo, se continuará incentivando el bienestar y el desarrollo de los trabajadores y sus familias.

Cabe resaltar que los representantes de los trabajadores fueron escogidos mediante votación masiva, tal como lo establece la ley, respetando el debido proceso.



# Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores

Durante el año, se continuó con la estrategia de “Cultura del Autocuidado” reforzando los comportamientos basados en la responsabilidad de cada trabajador, la identificación y la mitigación de riesgos, la comprensión de la nueva realidad y la adaptación al cambio, apalancados por los líderes de la Corporación a través del ejemplo y la exigencia de comportamientos sanos y seguros.

GRI 403-2



GRI 103-3

Así mismo, la organización siguió trabajando con un enfoque de bioseguridad a través de la verificación del cumplimiento de los protocolos de autocuidado durante la prestación de los servicios, por medio de tres ciclos de inspecciones, que abarcaron un total de

**2.028**

inspecciones/sedes, las cuales alcanzaron una adherencia acumulada del 95%, correspondiente a un nivel aceptable. Además, la Caja adquirió

**4.786**

vacunas que fueron aplicadas a los trabajadores, familias y contratistas que laboran en las diferentes sedes de la Corporación.

En materia de apoyo psicológico, se generaron

**2.635**

monitoreos de condiciones y se atendieron

**262**

consultas, realizadas por los trabajadores y familiares a través de la Línea Amiga.

En las actividades de Bienestar, que incluyen talleres de intervención de ambiente y las celebraciones institucionales y familiares, tales como la conmemoración del día de la mujer, la celebración del cumpleaños número 64 de Colsubsidio, la Lotería Familiar, participaron

**17.300**

personas.

En la celebración de la navidad se entregaron regalos para

**7.169**

hijos de los trabajadores.

Con el fin de mantener y atraer el mejor talento, se continuó brindando un portafolio con soluciones integrales que buscan satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias, ofreciéndoles planes complementarios de salud, pólizas, auxilios y créditos para educación y vivienda.

GRI 201-3  
GRI 401-2

**Plan de beneficios para los trabajadores**

(Millones de pesos)



BENEFICIO	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO
Prima de antigüedad	1.574	\$4.325
Prima Semestral Adicional	1.166	\$2.280
Prima de vacaciones	10.656	\$2.972
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	1.308	\$82
Auxilio por muerte de familiares	200	\$31
Incrementos salariales por promociones	887	\$3.894
Créditos vivienda pacto colectivo	25	\$1.510
Créditos educación pacto colectivo	3	\$48
Auxilio educativo hijo trabajador	5.436	\$1.419
Entrega de útiles escolares	5.436	\$126
Auxilio educativo trabajador	1.160	\$1.239



BENEFICIO	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO
Auxilio de movilización	721	\$897
Auxilio de alimentación	1.097	\$788
Auxilio de refrigerio farmacias independientes	2808	\$605
Prima de nacimiento	390	\$27
Auxilio de maternidad	394	\$138
Permiso de matrimonio	77	\$37
Plan de atención Complementaria Famisanar	1.797	\$2.467
Plan Famisanar Corporativo	1.517	\$1.302
Póliza de salud Sura	346	\$769
Plan corporativo Sura	765	\$558
Plan de atención Complementaria Sura	119	\$440
<b>TOTAL</b>	<b>37.882</b>	<b>\$25.955</b>

Fuente: SAP Módulo Payroll – Success Factors

GRI 403-1  
GRI 403-3  
GRI 403-4

---

# Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades

Durante el año, se desarrollaron actividades integrales a través de las cuales se generó una mayor responsabilidad y conciencia en los trabajadores sobre su salud física y mental, sintiéndose valorados y cuidados lo cual permitió que estuviesen preparados para la ejecución de sus labores.

GRI 403-6

GRI 403-4  
GRI 403 -5  
GRI 403-8

---

## Actividades de seguridad, salud y bienestar en el trabajo

	2019	2020	2021
<b>BIENESTAR INTEGRAL</b>	<b>7.059</b>	<b>27.431</b>	<b>29.866</b>
Lotería Familiar Virtual	N/A	13.007	17.300
Línea Amiga - Línea orientación Psicológica	N/A	2.870	2.897
Talleres Virtuales (Gestión de las emociones, conversatorios, finanzas personales)	N/A	4.700	2.500
Entrega Regalos Hijos trabajadores	7.059	6.854	7.169
<b>BIOLÓGICO</b>	<b>283</b>	<b>2.185</b>	<b>13.413</b>
Capacitación en cuidado e higiene de manos	69	296	657
Capacitación en riesgo biológico	214	1.889	12.756
<b>BIOMECÁNICO</b>	<b>1.252</b>	<b>1.598</b>	<b>7.746</b>
Capacitación prevención de lesiones osteomusculares (Ergonomía, Home Office)	5	1.536	4.291
Capacitación de estándares ergonómicos	1.247	62	3.455
<b>CONSERVACIÓN DE LA VOZ</b>	<b>346</b>	<b>687</b>	<b>1.053</b>
Capacitación y talleres en cuidado y conservación de la voz	346	687	1.053
<b>EMERGENCIAS</b>	<b>33.654</b>	<b>13.164</b>	<b>34.315</b>
Socialización y plan de emergencias	899	2.437	1.471
Capacitación brigadas de emergencia	4.303	4.364	3.122
Simulacros	28.452	6.363	29.722

	2019	2020	2021
<b>GESTIÓN ACCIDENTALIDAD</b>	<b>461</b>	<b>121</b>	<b>215</b>
Capacitación en conceptos básicos en inspección de seguridad	49	51	65
Sensibilización y divulgación de estándares o prácticas seguras	365	19	80
Socialización estrategia reducción accidentes de trabajo	47	51	70
<b>QUÍMICO</b>	<b>27</b>	<b>425</b>	<b>231</b>
Capacitaciones riesgo químico	9	272	174
Sensibilización en manejo seguro de productos químicos	18	153	57
<b>SEGURIDAD VIAL</b>	<b>55</b>	<b>320</b>	<b>445</b>
Campaña de seguridad vial	320	320	445
<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y RIESGOS</b>	<b>87</b>	<b>560</b>	<b>8.650</b>
Inducción del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	87	560	8.650
<b>TAREAS DE ALTO RIESGO</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
Capacitación tareas alto riesgo	29	13	10
<b>TOTAL</b>	<b>43.253</b>	<b>46.504</b>	<b>95.944</b>

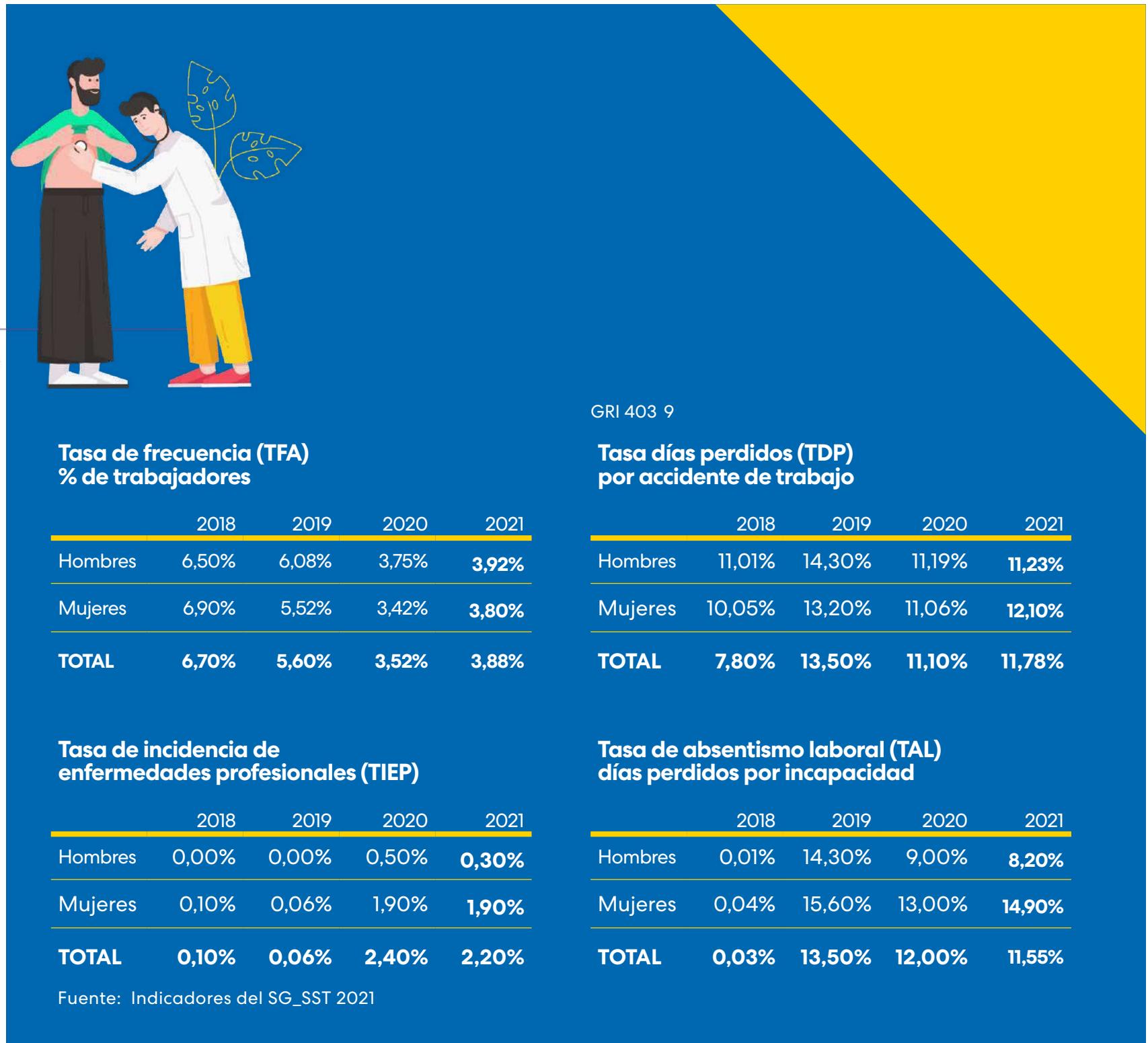
Fuente: Indicadores del SG\_SST 2021

# Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

**Colsubsidio continúa evolucionando en el grado de implementación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, obteniendo resultados positivos en los indicadores de accidentalidad y ausentismo en trabajadores, lo cual evidencia el compromiso de la organización y la cultura de prevención en sus trabajadores.**

Durante el 2021, se dio un incremento en todos los indicadores, lo cual se explica porque durante este año los trabajadores de los servicios de recreación, hotelería, educación, agencias de empleo y áreas administrativas, regresaron a prestar los servicios y desarrollar sus labores de manera presencial. El 2020 fue un año atípico. dadas las restricciones que produjo la pandemia, las cuales ocasionaron cierres preventivos en algunos de los servicios sociales presenciales desarrollados por la organización.

Si se comparan los resultados del 2021 con los obtenidos en el 2019, dos años con presencialidad completa en sedes, se observa una disminución en la totalidad de indicadores.





# 03. **Contribuir a la conservación del medio ambiente**

ODS 3.9  
ODS 12.2  
ODS 12.4  
ODS 12.5  
ODS 13.2  
TM-12



Colsubsidio es consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección del medio ambiente, por ello continúa implementando el Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarca la gestión de todas sus sedes, el desarrollo de los programas sociales y los proyectos de las Unidades de Servicios.

GRI 103-1

El Modelo Ambiental Corporativo tiene en cuenta la Política del Sistema Integrado de Gestión, la cual establece el compromiso que la organización tiene con la calidad, la salud y seguridad en el trabajo, así como con el medio ambiente y el turismo sostenible.

El Modelo Ambiental Corporativo está compuesto por los siguientes elementos:

GRI 103-2

## Ejes ambientales

Son los aspectos ambientales aplicables a la organización, para los cuales se definen objetivos específicos de acuerdo con la particularidad de cada Unidad de Servicio.



Aire



Agua



Suelo



Biodiversidad

## Plan operativo ambiental

Establece las actividades y los controles para lograr el desempeño deseado en cada uno de los ejes ambientales, basados en los principios de operación:



### Responsabilidad legal



### Desempeño ambiental



### Innovación ambiental

de acuerdo con las características de cada una de las Unidades de Servicio y las respectivas sedes.

## Estándares de excelencia ambiental

Evidencian el aporte a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de los compromisos voluntarios, acogidos por la organización, superiores a la normatividad aplicable.



**La implementación del Modelo le ha permitido a la organización identificar los aspectos e impactos ambientales por Unidad de Servicio, ubicación geográfica y operación.**

El seguimiento y aseguramiento de la información que alimenta el Modelo Ambiental Corporativo se realiza a través de:

- ▶ Los tableros de indicadores de gestión por cada eje ambiental
- ▶ Las matrices de identificación de aspectos e impactos por Unidad de Servicio.
- ▶ Las matrices de obligaciones y comunicados legales.
- ▶ Los comités ambientales de cada sede
- ▶ Las visitas y las auditorías internas,

Las conclusiones de los seguimientos, permiten tomar decisiones para cerrar las brechas identificadas, reducir y mitigar impactos, a través de la ejecución de programas y planes ambientales.

GRI 103-3

La Caja plasma su enfoque preventivo por medio del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015, el Sistema de Gestión Ambiental en el Parque Acuático y de Conservación Piscilago con el estándar ISO 14001 y la matriz de riesgos y oportunidades.

GRI 102-11

GRI 103-1

# Eje ambiental aire

Colsubsidio continúa realizando la medición de su huella de carbono, determinando los indicadores que alimentan los alcances de la huella, al igual que el diseño e implementación de proyectos asociados a eficiencia energética.

## Alcance 1 (tCO<sub>2</sub>eq)

2019	<b>41.956,13</b>
2020	<b>29.331,41</b>
2021	<b>45.474,76</b>

► **Alcance 1**, los resultantes de emisiones directas controladas por la organización, entre las que se encuentran gases refrigerantes, combustible ACPM y gasolina (flota vehicular propia y equipos), gas natural y propano para la prestación de servicios

GRI 305-1

## Alcance 2 (tCO<sub>2</sub>eq)

2019	<b>12.227,48</b>
2020	<b>9.651,73</b>
2021	<b>12.530,83</b>

► **Alcance 2**, las emisiones generadas producto de la electricidad adquirida y consumida por la organización.

GRI 305-2

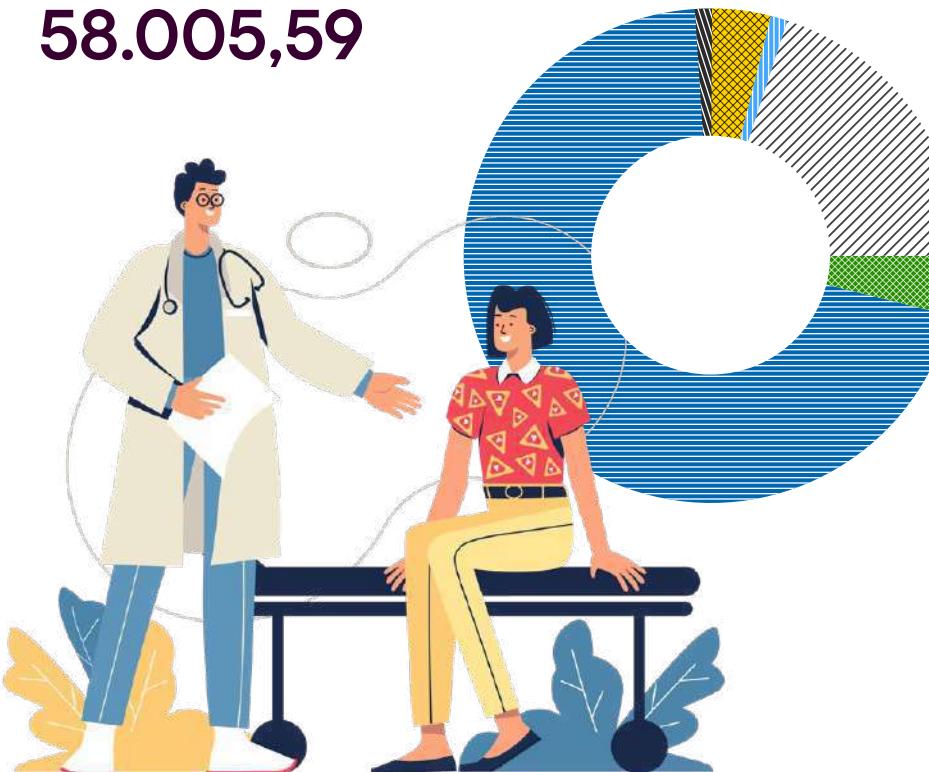
## TOTAL

2019	<b>54.183,61</b>
2020	<b>38.983,28</b>
2021	<b>58.005,59</b>

Durante el año, se presentó un incremento en la huella de carbono del 49%, con respecto al año anterior, debido a la apertura de los colegios, los jardines sociales, los clubes y los hoteles; así como, el plan de expansión en clínicas, centros médicos, droguerías, supermercados. Al efectuar la comparación con la huella registrada en el 2019, con operación

normal y un número menor de sedes y usuarios, se observa un incremento del 7%, lo cual refleja el resultado del control operacional de los equipos, la migración paulatina a sistemas de refrigeración amigables y a sistemas de iluminación con menor consumo.

## Distribución por origen



\*Para efectos de lectura de la huella de carbono se tomó como periodo de reporte el comprendido entre diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.

Como parte de la gestión de la huella de carbono se desarrollaron las siguientes iniciativas:

► Recolectar 17.304,71 Kg de AVU (Aceite vegetal usado), lo que representa una compensación de

**43.261,78**

tCO<sub>2</sub>eq, a través del programa aprovechamiento de aceite vegetal usado para la producción de biodiesel de segunda generación, bajo la Certificación EU-ISCC-Cert-ES2016-20172036.



► Reducir la emisión de

**391,45**

tCO<sub>2</sub>eq con la entrega de residuos aprovechables.

► Reducir la emisión de

**19**

tCO<sub>2</sub>eq con la entrega de los medicamentos al Programa Punto Azul.



Así mismo, se midieron emisiones como óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire que presentan los siguientes resultados:

GRI 305.7



EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE	(Kg/AÑO)	FACTORES DE EMISIÓN UTILIZADOS	METODOLOGÍA UTILIZADA
i. NOX	4062,888	Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42	TP 012 método US EPA 7 procedimiento determinación de emisión de óxidos de nitrógeno, en fuentes estacionarias.
ii. SOX	3178,128	Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42	
vi. Partículas (PM)	5268,264	Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42	TP 012 método US EPA 5 procedimiento determinación de emisión de material particulado, en fuentes estacionarias.

\*Se excluyen algunas sedes de la UES Medicamentos. Información con corte noviembre 2021

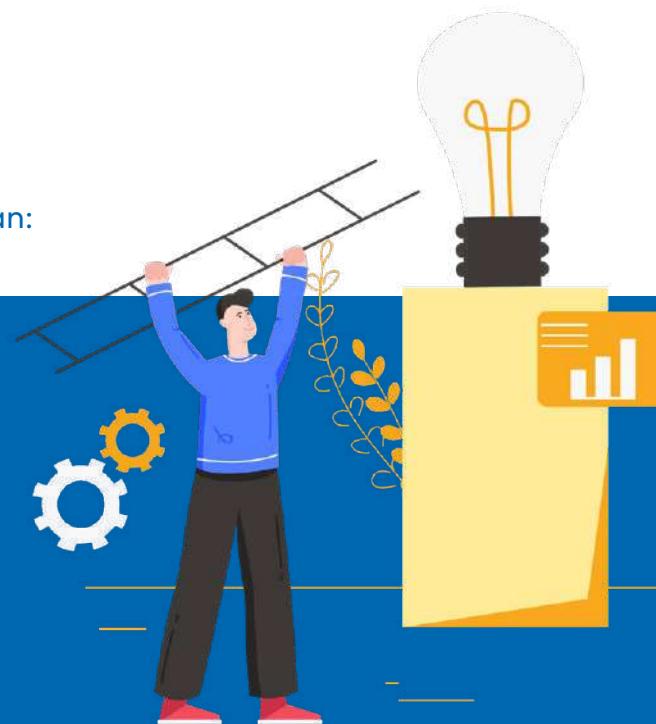
GRI 302.1  
GRI 302.3

Frente a la intensidad energética consumida, es decir el consumo energético per cápita de trabajadores y usuarios, durante el año fue de

## 60 millones Kwh

que corresponde a 216.668.372 millones de julios.

En el marco del compromiso de la organización de contribuir a la conservación del medio ambiente, se han desarrollado mecanismos de mitigación y adaptación al cambio climático en la operación de las unidades de servicio, implementando estrategias de eficiencia energética y energía solar, entre las que se destacan:



### ► Hotel Alcaraván

En el periodo diciembre 2020 a noviembre 2021 la granja generó 196.329 kW/h.

**Del total de energía consumida, durante el año, el 45% provino de la granja solar, lo cual representa beneficios ambientales, tales como:**

EQUIVALENTES AMBIENTALES*	GASES DE EFECTO INVERNADERO EVITADOS POR EL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES*	COMPENSACIÓN DE CARBONO
La energía para hacer funcionar un televisor durante 131.171 días.	Dióxido de carbono 1.191.623,80 libras.	540,51 toneladas métricas
La contaminación que emite un automóvil de pasajeros promedio durante 119,16 años.	Óxido de nitrógeno = 1.524,20 libras.	Se ha compensado el equivalente a: 115,20 ac (Acres)**
La energía para alimentar 3.484,34 ordenadores durante 1 año.	Dióxido de azufre = 8,70 libras.	*WWW.RMI.ORG **WWW.EPA.GOV. Un acre de bosque de pinos compensará el equivalente a 4,69 toneladas métricas de CO2

### ► Programa de Ahorro y uso eficiente de energía

Durante el año, se formularon 88 programas de ahorro y uso eficiente de energía con el fin de caracterizar a nivel energético los hoteles, proponer buenas prácticas operativas encaminadas a la optimización del recurso, proponer estrategias de cambio tecnológico y en complemento, integrar acciones de sensibilización a trabajadores, proveedores, clientes y huéspedes en la materia. Además, dichos planes se formularon con el propósito de armonizar los esfuerzos que la organización viene desarrollando a nivel de infraestructura, de tal manera que su complementariedad permita la obtención de resultados positivos en función del ahorro energético.

Colsubsidio participó en la construcción de la Estrategia nacional para la implementación de medidas y alternativas que mejoren la eficiencia energética y el impacto ambiental directo de los sistemas y equipos de refrigeración comercial del subsector de tiendas de Colombia en conjunto con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En este contexto, se realizaron mediciones y visitas a varios Supermercados de Colsubsidio, ubicados en Bogotá, a partir de lo cual se realizó el cambio de una nevera por un equipo de mayor eficiencia y gas refrigerante con un potencial de calentamiento global menor.



ODS 6.3  
ODS 6.4  
ODS 6.6  
ODS 6.b

## Eje ambiental agua

El recurso hídrico se ha identificado como uno de los ejes importantes para la organización no solo por la utilidad para la prestación de los servicios, sino por la ubicación de algunas sedes, presentes en regiones en donde se pueden realizar procesos de siembra en rondas hídricas tanto en cuerpos lénticos como lóticos.

GRI 303-1

Para la gestión de la organización se utilizan varias fuentes de suministro de agua, desde las concesiones de aguas, superficiales, subterráneas y termo minerales, como el suministro directo por parte de los acueductos municipales, de acuerdo con la localización geográfica de las sedes de la Caja.

Con el fin de garantizar las mismas condiciones de potabilidad del agua suministrada por los acueductos municipales, en Clubes, Hoteles y Piscilago, en donde el agua es tomada directamente del recurso hídrico, se cuenta con sistemas de tratamiento que cumplen con los parámetros de la normatividad para su consumo y operación.

GRI 303-1

GRI 303-3  
GRI 303-5

### Extracción y consumo de agua\*

FUENTE	SEDES	2019 (m <sup>3</sup> )	2020 (m <sup>3</sup> )	2021 (MI)	% VARIACIÓN VS 2020
	Aguas subterráneas Club Bellavista, Hotel Alcaraván y Piscilago	44,391	28,421	<b>40,57</b>	+30
	Aguas superficiales Piscilago, Hoteles Lanceros y Colonial	591,232	325,856	<b>307,94</b>	-5,5
	Aguas termo minerales Hoteles Lanceros y Colonial	62,508	33,898	<b>39,16</b>	-15,5
	Acueducto Sedes restantes	630,427	376,153	<b>512,28</b>	+36,2
<b>TOTAL AGUA EXTRAÍDA</b>		<b>1.328,558</b>	<b>764,328</b>	<b>899,94</b>	<b>+17,7</b>

\*En informes anteriores se presentaba a extracción y consumo de agua en metros cúbicos (m<sup>3</sup>); sin embargo para el informe 2021 las unidades a reportar son megalitros (MI) según estándar GRI.

La variación en la extracción y consumo de agua, presentada durante el año, se explica por la expansión de la organización y las condiciones derivadas de la pandemia, tales como el porcentaje de aforo permitido, la apertura total de algunas sedes de Educación, Recreación y Hotelería, lo cual ocasionó un incremento en el consumo del 17% en comparación con el año 2020 y en relación con el año 2019, prepandemia, se obtuvo una reducción cercana al 32%.





### Agua Subterránea

El consumo de este recurso, que se realiza en el Club Bellavista, Piscilago y el Hotel El Alcaraván, aumentó en

**12.145 m<sup>3</sup>**

en comparación con lo consumido en el año 2020, lo que corresponde a una variación de aproximadamente 30%. Si bien los consumos se sitúan dentro de los caudales otorgados por las diferentes autoridades ambientales, el aumento es atribuible a la intervención que se hizo en la piscina y a la remodelación de las zonas adyacentes en el Hotel El Alcaraván, el incremento de 11.055 huéspedes en este hotel y el crecimiento en eventos empresariales en el Club Bellavista, los cuales registraron más de 65 mil personas en comparación con el año 2020.



Comparando el consumo de agua subterránea del año 2021 frente al año 2019, prepandemia, se obtuvo una reducción de

**3.825 m<sup>3</sup>**

lo cual muestra que la reactivación de las actividades se ha dado de manera controlada en función de los mantenimientos preventivos, los controles de operaciones y de ingeniería; así como, la implementación de buenas prácticas por el personal que labora en las instalaciones y el comportamiento de los usuarios.



### Agua Superficial

El consumo de este recurso en Piscilago y en el complejo hotelero de Paipa, mostró niveles estables, con una reducción del 5,5% en relación con el 2020. El almacenamiento de agua superficial y de agua lluvia en el lago de Piscilago permitió optimizar el uso de este recurso; así como, el cierre del Hotel Colonial, que entró en remodelación la totalidad de sus habitaciones.

**Con el fin de optimizar la gestión hídrica en Piscilago, se continuó con la implementación de mejores prácticas y la utilización de tecnologías para reducir el consumo de agua**, garantizando la operatividad, los protocolos de bioseguridad, los procesos de lavados de manos y duchas para los visitantes, procesos de lavado y



desinfección de las áreas de acuerdo con los lineamientos establecidos. Como resultado de estas prácticas se dejó de extraer

**177.439 m<sup>3</sup>**

y de potabilizar

**27.348 m<sup>3</sup>**

de agua, comparado con los once primeros meses del año 2019, último año de operación con aforo del 100%.



### Agua Termo mineral

En la operación de los hoteles en Paipa se observa un aumento en el consumo de este recurso de un 15,5% en comparación con el 2020, ocasionado fundamentalmente por la reactivación de la actividad hotelera.

Una de las estrategias que se han venido desarrollando, a lo largo de los años, es reusar el agua que se capta; en el caso del Hotel El Alcaraván se emplearon

**3.103 m<sup>3</sup>**

de agua residual tratada con fines de reuso para el riego de zonas verdes, lo que permitió dejar de extraer el 16% de agua subterránea para riego.



### ► Suministro Sistema de Acueducto Municipal

El consumo proveniente de este Sistema presentó una reducción de

**118.151 m<sup>3</sup>**

equivalentes al 18,74%, comparando con el del año 2019, periodos en los que la operación de las sedes que consumen este recurso fue similar. Este resultado evidencia que las actividades enfocadas al mantenimiento preventivo, la identificación y reporte de fugas, el cambio de sistemas por ahorreadores, la revisión de los procesos de limpieza y desinfección, la concientización de los trabajadores y los usuarios, manteniendo los protocolos de bioseguridad establecidos, han dado buenos resultados.

En el Servicio de Salud, se presentó un incremento en el consumo cercano al 36%, con respecto al efectuado en el año 2020. Lo cual se explica por el manejo de la contingencia COVID-19 y por la apertura de 16 puntos de vacunación, en donde se implementaron los protocolos de limpieza y desinfección de superficies y lavado de manos, para el cuidado de los usuarios y los trabajadores.

Dentro de las acciones de adaptación al cambio climático, en El Cubo, se recircularon

**7.041 m<sup>3</sup>**

incorporando el agua residual tratada a procesos sanitarios como baterías de baños y riego, equivalente aproximadamente al 51% del agua suministrada por el acueducto.

Los impactos identificados y mitigados, tanto para el suministro de agua como para los vertimientos generados durante la operación de las sedes de la organización, se encuentran plasmados en los Planes de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, los Planes de Gestión del Riesgo y las Evaluaciones de Vertimiento, metodologías con las cuales se controlan los parámetros para garantizar la calidad de agua para consumo y vertimiento, de acuerdo con la normatividad aplicable o que refiere la autoridad ambiental, de tal manera que no afecte los ecosistemas y la población que se atiende en cada sede.

GRI 303-2

GRI 304-4

### Vertimientos de agua

\*Agua azul vertida en la cuenca (m<sup>3</sup>)

UNIDAD DE SERVICIO	2019	2020	2021
Recreación	722.827,93	500.294,82	<b>12.126,38</b>
Educación	56.577,69	20.846,40	<b>5.225,68</b>
Medicamentos	20.462,11	28.019,56	<b>35.326,17</b>
Administración	10.626,86	10.474,80	<b>26.847,01</b>
Salud	134.152,58	104.107,19	<b>572.227,46</b>
Supermercados	81.078,92	69.150,00	<b>156.838,55</b>
Alimentos y Bebidas	1.338,73	22.441,94	<b>80.829,45</b>
Vivienda	7.830,90	1.213,43	<b>1.343,96</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.034.895,73</b>	<b>756.548,14</b>	<b>890.764,66</b>

\*Volumen en m<sup>3</sup> (vertimientos) al alcantarillado o a la cuenca.  
Año base de la información 2020.  
Huella Hídrica Colsubsidio

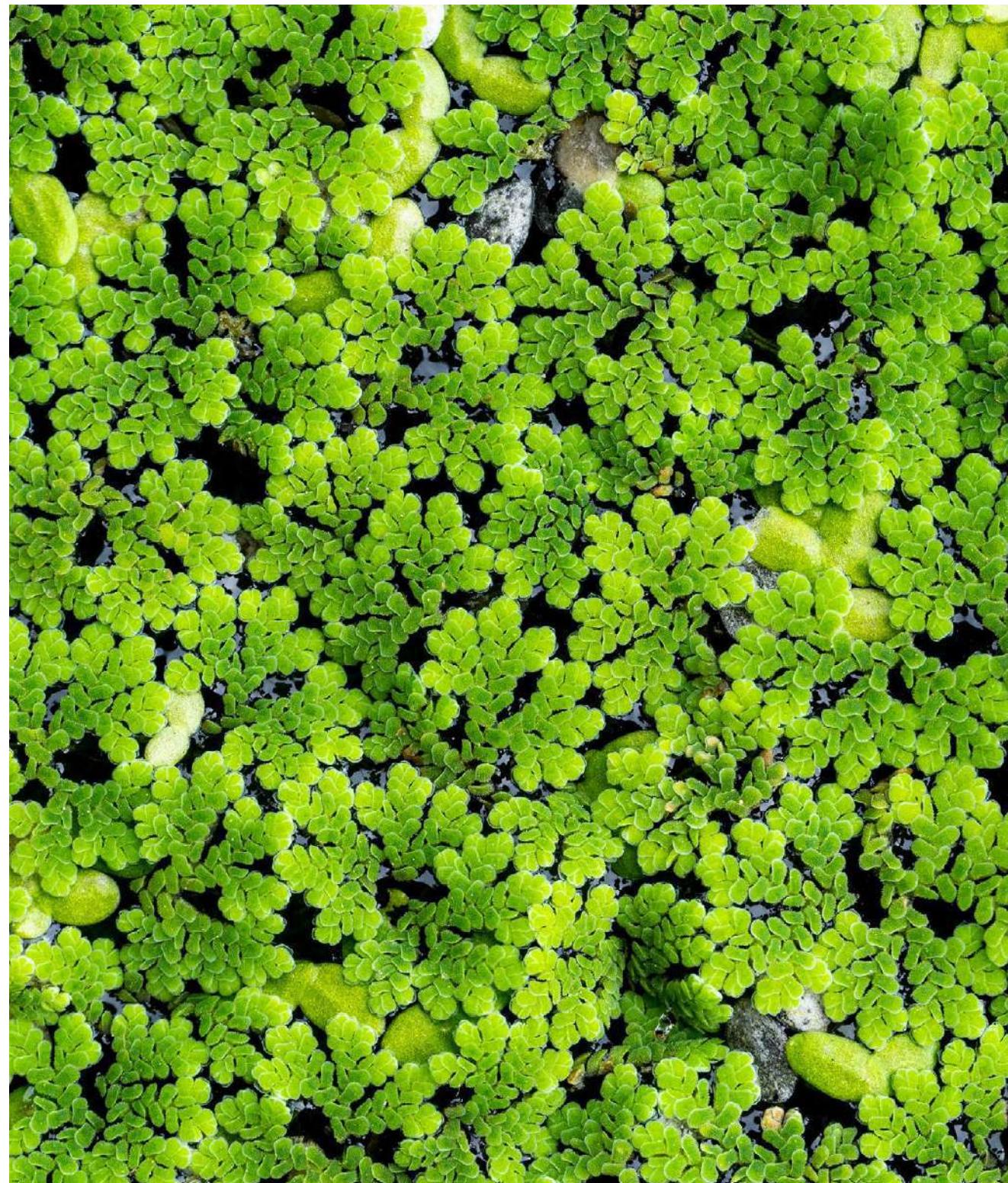
GRI 304-4  
**Vertimientos de agua**  
 \*Agua azul vertida en la cuenca (Megalitros)

UNIDAD DE SERVICIO	2019	2020	2021
Recreación	722,83	500,29	<b>12,13</b>
Educación	56,58	20,85	<b>5,23</b>
Medicamentos	20,46	28,02	<b>35,33</b>
Administración	10,63	10,47	<b>26,85</b>
Salud	134,15	104,11	<b>572,23</b>
Supermercados	81,08	69,15	<b>156,84</b>
Alimentos y Bebidas	1,34	22,44	<b>80,83</b>
Vivienda	7,83	1,21	<b>1,34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1034,90</b>	<b>756,55</b>	<b>890,76</b>



Teniendo en cuenta que las caracterizaciones de los vertimientos son un insumo principal para determinar las condiciones de calidad del agua vertidas, ya sea al alcantarillado o a la fuente hídrica, previo tratamiento en los sistemas de depuración de aguas residuales, estas se retomaron en el año 2021, llevando los sistemas de tratamiento a condiciones ideales, según la normatividad y de acuerdo con la reapertura de los servicios. Así mismo, se desarrollaron acciones tales como:

- ▶ Identificar e independizar redes hidrosanitarias.
- ▶ Ajustar las cajas de inspección mejorando las condiciones del muestreo de los vertimientos.
- ▶ Optimizar el consumo de agua y la eficiencia en la calidad del vertimiento, a través de ajustes en la operación de los sistemas de tratamiento de las Clínicas Colsubsidio 94 y 127, por medio de la regulación de dosificaciones de productos químicos para la fase de tratamiento y reducción de recirculación de vertimientos.
- ▶ Reducir las cargas contaminantes en el vertimiento, a través de la identificación de buenas prácticas en la operación y el proceso en los servicios de Salud, Recreación y Supermercados.
- ▶ Analizar los productos de limpieza y desinfección en superficies y equipos, para llevar a cabo la sustitución de productos y minimizar el impacto generado a los vertimientos.



ODS 11.6

# Eje ambiental suelo

## Residuos

Durante el año se actualizaron los Planes de Gestión Integral de Residuos – PGIR, los cuales cuentan con estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final de residuos que permiten mitigar los impactos negativos ocasionados y potencializar los positivos.

GRI 306-2

### Residuos por tipo y método de eliminación (toneladas)\*

RESIDUOS PELIGROSOS	2019	2020	2021
Reciclaje	0	0,7	0,1
Recuperación, incluida la recuperación energética	19	4,1	5,0
Incineración (quema de masa)	196	177,7	259,1
Vertedero	2	1,4	2,1
Otros (que debe especificar la organización)	351	466,1	711,1
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>649,9</b>	<b>977,3</b>

\*Información correspondiente a diciembre de 2020 hasta noviembre de 2021. Fuente: Indicadores de Generación de Residuos.

\*\*Dentro de la clasificación de otros, se incluyen los residuos a los que se les da cualquiera de los siguientes tratamientos: esterilización por autoclave, despresurización o tratamiento electrolítico.

## GRI 306 2

**Residuos por tipo y método de eliminación**

(toneladas)\*

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2019	2020	2021
Reciclaje	327	1.510	<b>1.504</b>
Compostaje	1.496	893	<b>1.287</b>
Vertedero	1.048	685	<b>620</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.870</b>	<b>3.088</b>	<b>3.411</b>

Fuente: Indicadores de Generación de Residuos Colsubsidio.  
Diciembre 2020 – Noviembre 2021.

## GRI 306 3

**Total Residuos**

(toneladas)

RESIDUOS NO PELIGROSOS	2019	2020	2021
Residuos no peligrosos	2.869,90	3.088	<b>3411</b>
Residuos peligrosos	568,09	650	<b>977</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.437,98</b>	<b>3.738</b>	<b>4.359</b>

Fuente: Indicadores de Generación de Residuos Colsubsidio.

- ▶ Durante el año, se incrementó en un 50% los residuos peligrosos RESPEL, debido a la alta proporción de residuos biosanitarios altamente infecciosos por COVID-19, la apertura de 16 puntos de vacunación COVID-19, la apertura de cuatro centros médicos, el traslado y la ampliación del portafolio de servicios en dos centros médicos.
- ▶ Con el fin de minimizar la generación de residuos con características de peligrosidad en la Unidad de Servicios de Medicamentos, se logró la negociación con varios laboratorios farmacéuticos para realizar la devolución de geles refrigerantes que llegan al Centro de Distribución con los medicamentos que requieren cadena de frío. De esta manera, se pueden reusar varias veces antes de su disposición final y se evita la generación de 720 pilas refrigerantes al año.
- ▶ La generación de residuos no peligrosos, para el año 2021, es coherente con el aumento de la operación de las Unidades de Servicio, se observa un aumento de aproximadamente 88 toneladas, lo que representa una variación del 3%. En términos de material reciclabl, el porcentaje de generación con el año anterior es similar, 1.500 ton/año aproximadamente.
- ▶ En cuanto a la generación de residuos orgánicos, se dio un aumento del 24%, equivalente a 249 toneladas más que en el año 2020, debido a la apertura de 16 colejos y jardines.



**Durante el año, se continuó con el aprovechamiento de residuos en 78 sedes de Medicamentos ubicadas en Bogotá y Girardot, logrando incorporar 57,8 toneladas de residuos a procesos de reciclaje.**

## Programas de posconsumo y aprovechamiento

Durante el año, se dio continuidad al desarrollo de proyectos que buscan el aprovechamiento de los residuos y proteger los recursos naturales de los impactos negativos provenientes de las actividades económicas que desarrolla la organización. Dentro de las actividades desarrolladas se destaca:



### Aprovechamiento de Icopor

- En el Servicio de Medicamentos se dio continuidad al aprovechamiento de residuos propios de la cadena de abastecimiento, gestionando cerca de

**2,8 toneladas**

de poliestireno expandido, mediante la recolección, segregación y la utilización como materia prima en procesos industriales, evitando su acumulación en rellenos sanitarios, la generación de gases tóxicos por la inadecuada incineración y el riesgo por el empleo inadecuado de las marcas. **Con esta actividad se favoreció la comunidad recicladora con 950 almuerzos.**



### Gestión de medicamentos vencidos, parcialmente consumidos y deteriorados

- En alianza con la Corporación Punto Azul, la cadena de droguerías Colsubsidio se mantuvo dentro de las tres primeras organizaciones del sector con mayor volumen de recolección. Durante el año, se recogieron

**19 toneladas**

de estos residuos, lo cual representó un aumento del 26.7% en comparación al año pasado.



### Posconsumo de Dispositivos Médicos

- Con el programa Guardianes del Medio Ambiente se mitigaron riesgos asociados a la manipulación, contaminación cruzada, trasmisión de enfermedades e infecciones y la afectación de ecosistemas y biodiversidad, derivados de la disposición final de residuos como lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucometría. Este programa cuenta con 40 contenedores ubicados en Cundinamarca, Antioquia, Valle del Cauca, Tolima y Boyacá, en los que se recogieron

**2,2 toneladas**

de estos residuos, un 138% más que en el año anterior, lo cual equivale al contenido de 41.482 botellas de un litro.



- De otra parte, se realizó el aprovechamiento de envases plásticos de insumos de limpieza y desinfección, lo que permitió reducir la cantidad de residuos peligrosos, evitando que 201,2 toneladas se destinaran a un relleno sanitario, incrementando en un 31% la generación de residuos aprovechables respecto al año anterior.

Con el uso de batas de tela en los servicios de medicina general y odontología, se redujo en

**16,8 toneladas**

los residuos peligrosos biosanitarios.

- En el proceso de reapertura de las sedes, **se suministró a los trabajadores 79.577 tapabocas reutilizables**, lo que evitó la compra y la utilización de tapabocas desechables de único uso; esta medida evitó la generación de

**70 toneladas**

de residuos que serían llevados a relleno sanitario y/o tratados como residuos peligrosos.



### Programa Posconsumo de pilas

- ▶ En los 235 contenedores se recolectaron **1.355 kg.**



### Tapas para Sanar

- ▶ En los 60 contenedores se recogieron **1.232,55 kg.**

los cuales se entregaron a la Fundación Tapitas por Patitas que propende por el bienestar y protección animal. Adicionalmente, en conjunto con dicha fundación se realizaron eventos periódicos de Reciclatón por los animales y el medio ambiente, en los cuales los usuarios y los trabajadores entregaron material aprovechable en pro de conseguir recursos para proteger animales en estado de vulnerabilidad.

**En estos eventos se logró recoger más de 2 toneladas de residuos.**



### Programa de reducción y/o cambio de envases y empaques

- ▶ En el servicio de Salud se dio continuidad a la implementación de la política de cero Icopor con los proveedores, evitando su utilización en el embalaje de equipos médicos, logrando una reducción de

**2,9 toneladas**

al año de residuos peligrosos químicos, correspondientes a las bolsas de gel para embalaje de medicamentos y neveras de Icopor. Con esta política, los proveedores sustituyeron las neveras de Icopor y bolsas de gel, coordinando la logística para el retiro de estos elementos y su reusó en los procesos de dispensación de medicamentos.



En las Clínicas Calle 127, Calle 94, Ciudad Roma y la Cafetería de empleados se realizaron estudios para realizar el cambio de 15 referencias de materiales de Icopor y plástico en donde se dispensan los alimentos para los usuarios, concluyendo que se migrará a envases con características biodegradables, para las referencias de portacomidas, platos, vasos, mezcladores, set de cuchillos, cucharas, tenedores, cuyos envases ingresaran al proceso de compostaje, equivalentes aproximadamente a 3.591 toneladas.

Con el fin de disminuir la utilización de envases de un solo uso, se entregó a

**3.000**

**trabajadores** de la organización un kit ambiental, conformado por una tula en tela, un termo, un mug en fibra de trigo para el consumo de bebidas frías y calientes. Lo cual evitó la dispensación, entre noviembre

y diciembre, de 11.520 vasos desechables, que equivalen a 80 Kg de plástico, que no fueron dispuestos en relleno sanitario.

A través del colectivo Visión 30/30 de la ANDI, por medio de la cual se avanza en la gestión de envases y empaques en el país, desde la fabricación hasta la entrega al público, se desarrollaron acciones referentes a plásticos flexibles y rígidos, cartón y papel y su trazabilidad. El año base analizado, 2019, evidenció un delta del 77% respecto al año 2018, año en la cual inició el colectivo amparado en la normativa. Como parte de la gestión y de aunar esfuerzos para realizar la adecuada gestión de envases y empaques, se han realizado alianzas con empresas del colectivo, para la devolución de empaque secundario.



### Reducción de pérdida y desperdicio de alimentos

- ▶ En sedes seleccionadas de la organización se estableció una línea base para reducir la cantidad de residuos orgánicos generados en la preparación y el consumo de alimentos, la cual permitió:
  - ▶ Identificar los puntos de control en el proceso preliminar, selección de materias primas y revisión del menú utilizado en las Unidades de Servicio.
  - ▶ Entrenar a 23 trabajadores que serán los encargados de replicar la información y las técnicas aprendidas en sus respectivas sedes.
  - ▶ Reconocer las oportunidades de mejora en el proceso de negociación con los proveedores para la devolución de productos y auditorías de seguimiento a proveedores.



### Compras sostenibles y desarrollo de proveedores

- ▶ Se realizó una evaluación del impacto ambiental a 514 proveedores del Servicio de Salud, identificando las actividades que mayor impacto generan en la salud y definir planes de acción que permitan un cierre del ciclo de vida del producto, reduciendo la generación de residuos y el impacto ambiental.

Como parte del proceso se hizo una referencia de compras sostenibles para conocer los procesos que vienen manejando otras instituciones de salud en el país y las experiencias en la implementación de la guía de compras sostenibles en la Red global de hospitales verdes.

Así mismo, para conocer el estado de cumplimiento, se efectuó la verificación de los requisitos legales a 23 proveedores, en el aspecto ambiental se verificaron temas relacionados con licencias, permisos y trámites con autoridades ambientales, la implementación de políticas ambientales, seguimiento de indicadores, identificación de aspectos, impactos y requisitos aplicables.

**En el ejercicio se encontró a nivel general un 95% de cumplimiento y a nivel ambiental un 87% de cumplimiento de los requisitos evaluados.**

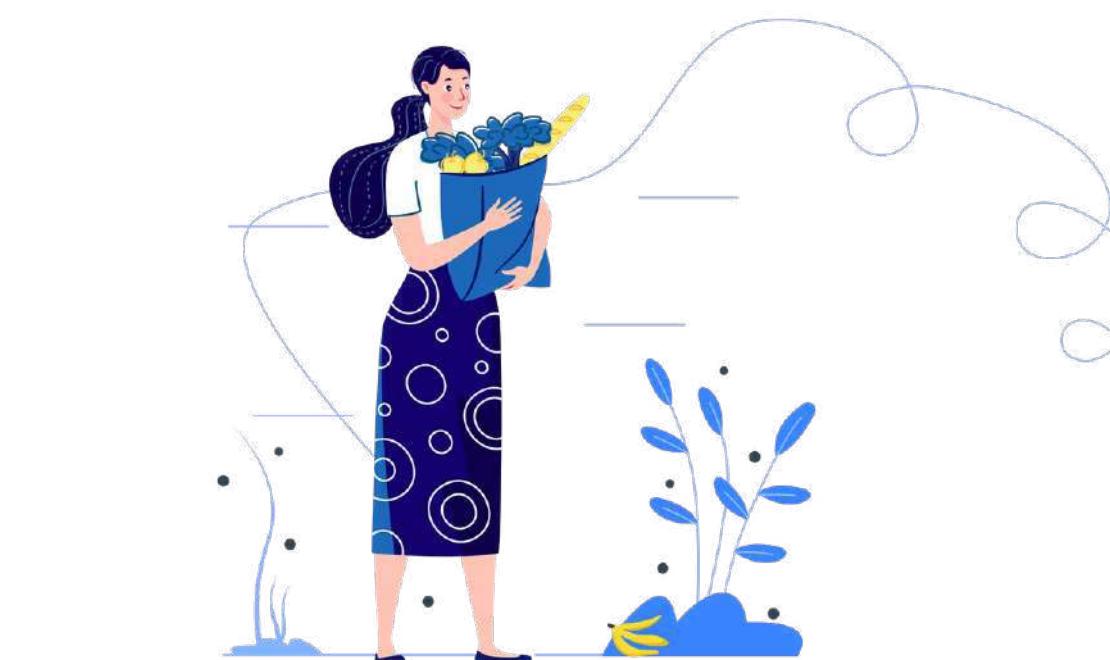
## Política de disminución del uso de plástico

Dentro de las acciones desarrolladas para la disminución del uso del plástico, se destaca:



### Bolsas plásticas

Durante el año, el uso de bolsas plásticas en los Supermercados se redujo en 10% con respecto a las utilizadas en el 2020 y un 72. 9% frente al 2015, año base de comparación, lo cual refleja el compromiso de la organización con la no generación de este tipo de residuos.



### Reducción consumo de bolsas en supermercados

AÑO	NÚMERO DE UNIDADES	KILOS	VARIACIÓN % EN KILOS VS AÑO ANTERIOR	VARIACIÓN % EN KILOS VS AÑO BASE 2015
2015 Año base	44.922.195	224.760		
2019	6.585.187	78.164	-16%	-65,2%
2020	5.370.307	67.626	-13%	-69,9%
2021	<b>5.183.333</b>	<b>60.852</b>	<b>-10%</b>	<b>-72,9%</b>

Los anteriores resultados obedecen a la implementación y disposición de otras alternativas de empaque como lo son bolsas reutilizables, las cajas de cartón reutilizable y los carros de mercado, acompañado de divulgación a través de medios de comunicación y sensibilización al consumidor del uso racional de este elemento.

Así mismo, se implementó un nuevo diseño de bolsa, estandarizando la misma en un solo tamaño y su producción en color blanco, promoviendo su reutilización para la recolección de residuos aprovechables.

Durante el año, se desarrollaron las campañas “#YoNoPidoBolsa” y “Devuélvele vida al planeta”, las cuales se difundieron, adicionalmente, en los tiquetes de compra.



### Plásticos de un solo uso

En este aspecto, se está reduciendo la utilización en platos preparados en los Supermercados y se está trabajando con los proveedores para que migren a materiales amigables con el medio ambiente.

GRI 304-1 ODS 15.5  
 GRI 304-2 ODS 15.7  
 ODS 15.2 ODS 15.9  
 ODS 15.4 ODS 15.b

# Eje ambiental biodiversidad

Con el fin de contribuir a la preservación de ecosistemas estratégicos para el país, Colsubsidio continúa desarrollando programas de conservación e incrementando la cobertura vegetal propia de las regiones en donde tiene su infraestructura, lo cual no

solo enriquece los servicios ecosistémicos y proporciona alimento para la avifauna, sino que también amplía la disponibilidad de captación de dióxido de carbono en estas zonas, cooperando con la mitigación del calentamiento global.



Durante el año, se continuó con la implementación de estrategias para la reforestación y conservación de especies, entre las cuales se destacan:



► **En el Parque acuático y de conservación Piscilago** se continuó con los proyectos de conservación de especies de fauna amenazadas, tales como el Caimán Llanero, el Paujil de Pico Azul y el Titi Gris. Así mismo, se fortaleció el programa de conservación del Bosque Seco Tropical, uno de los ecosistemas más amenazados del Caribe y Suramérica.

Dentro del proyecto de conservación de Caimán Llanero, se recibieron seis nuevos ejemplares, que sumados a los cuatro que se mantienen desde 2003, forman parte del Programa de Reproducción en Cautiverio, el cual busca generar individuos viables que en un futuro se espera sean liberados en el medio natural.

En el vivero se produjeron

**6.043**

individuos de 56 diferentes especies forestales, de las cuales se sembraron

**2.330**

individuos forestales en el Parque en los jardines y en las zonas del relictto del bosque seco tropical, contribuyendo de esta manera a incrementar la captación de dióxido de carbono y optimizar el microclima de la zona.



Durante el año, se realizaron **11 capacitaciones** con la participación de 213 trabajadores

**17 actividades especializadas** que convocaron a 353 personas.





► En los hoteles Colonial, Cantú Cabañas y Cantú Glamping se sembraron

# 1.300

árboles correspondientes a la compensación derivada de la concesión de aguas termominerales en el municipio de Paipa. La estrategia empleada en esta siembra fue la restauración ecológica dirigida a la recuperación y conservación de ecosistemas degradados que han perdido su estructura y composición florística debido a factores de origen antrópico y natural.

El propósito del enriquecimiento de la zona con especies de bosque alto andino es el de constituir hábitats para fauna silvestre, aves, mamíferos pequeños y producir semillas de especies valiosas como el Aguacatillo, el Barcino, el Encenillo, el Pino romerón, el Siete cueros y el Chaqueiro real, los

cuales suman en total 39 especies cuyas poblaciones son escazas o con poblaciones muy reducidas.

Los viveros de los hoteles de la organización cuentan con

# 5.239

árboles, arbustos y otras especies de carácter ornamental de más de cien especies. Su reproducción se ha fortalecido con el fin de abastecer las necesidades de vegetación de las sedes de la Caja, además de resaltar el carácter nativo propio de las zonas de vida donde se ubican los hoteles, como es el caso del Bosque alto andino o el Bosque seco tropical.

En el Hotel Alcaraván se continuó con la identificación de especies de avifauna, en donde se registraron 36 nuevas especies de aves, en comparación con el año 2020. Se resalta el registro de una especie migratoria austral, cinco especies migratorias boreales, además una especie casi amenazada y dos especies vulnerables. **En total, se han registrado en el inventario 212 especies, entre avifauna e insectos, en el cual han participado los trabajadores, y los huéspedes con el acompañamiento de profesionales especializados.**



► En los colegios de la organización se actualizaron los inventarios arrojando un total de

# 471

individuos forestales, con predominancia de especies nativas.

► En los proyectos de vivienda Senderos de Guayacán, Bosques de Alisos y en los Humedales el Vínculo y Cola de Tierra Blanca de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé se sembraron

# 5.567

como parte del desarrollo urbano y de la compensación que se debe realizar.

# Conciencia e inversión ambiental

En la implementación del Modelo de Gestión Ambiental se invirtieron \$2.355 millones, con estrategias asociadas a los programas de agua, residuos, energía y siembra, gestión y manejo de vertimientos, pagos y trámites ambientales, asesorías y sensibilización ambiental. Respecto al año anterior, el presupuesto aumento en un 22%.

Las actividades desarrolladas promueven, entre otros, la conservación del ambiente en las zonas de influencia, la mitigación de impactos y planes de manejo para el control y monitoreo de aspectos ambientales identificados en cada una de las sedes de la organización.

En términos de sensibilización a los grupos de interés, se continuó con las campañas y actividades de capacitación que abordan temas como el manejo adecuado de los residuos, la conservación de los ecosistemas y el uso y ahorro eficiente de agua y la energía. En estas actividades participaron 5.815 personas en diferentes sedes de las Unidades de Servicio.

Dentro de las actividades realizadas se puede destacar:



## IV foro de sostenibilidad IPS

### Hospitales sostenibles

Este evento reafirma el compromiso que tiene la IPS con la implementación del Modelo de Sostenibilidad y el Modelo Ambiental Corporativo de la organización. En el año 2021, el foro contó con la asistencia de 142 trabajadores del Servicio de Salud y con ponentes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Red Global de Hospitales Verdes, la Fundación Santa Fe y el Hospital San Rafael de Pasto, quienes dieron a conocer las experiencias de sus entidades con respecto a la infraestructura en salud y hospitales sostenibles.

Durante el Foro se otorgaron los siguientes reconocimientos:

▶ **Premio categoría desempeño ambiental:** Centro Médico Colsubsidio Chicalá, por su rendimiento en la huella de carbono, la huella hídrica, los indicadores de gestión de residuos aprovechables y el estado legal ambiental.

▶ **Premio categoría compromiso ambiental:** Clínica Colsubsidio 127 y Clínica 94, por su iniciativa, participación en comités y reconocimiento a la gestión ambiental en su sede.



### Comités ambientales y sanitarios

- ▶ Contemplaron procesos de capacitación en manejo adecuado de residuos, vertimientos, consumo y ahorro eficiente de agua y energía, involucrando a ponentes de autoridades ambientales como la Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud y Corporaciones Regionales.



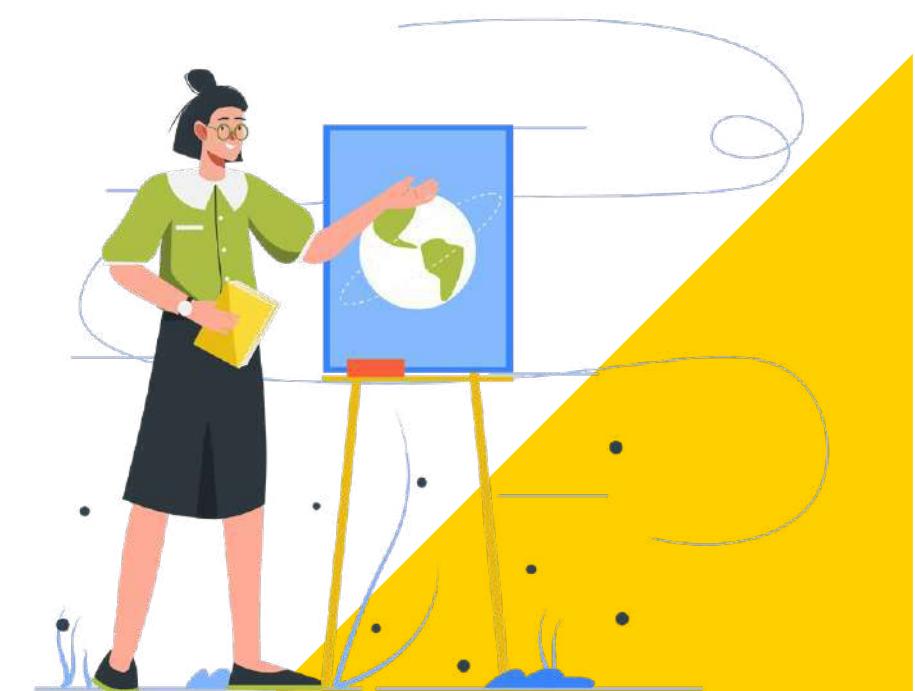
### Inducción ambiental

- ▶ Los trabajadores nuevos tienen a su disposición en el aula virtual un curso en el que se da a conocer el Modelo Ambiental Corporativo, los ejes ambientales y los aspectos más relevantes de las Unidades de Servicio.



### Boletines y celebración de fechas ambientales

- ▶ A través de "Noticias Al Día", medio de comunicación interno, se divulgaron las buenas prácticas y las actividades realizadas en la gestión ambiental de la Caja.
- ▶ En la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente alineados a la temática de "Restauración de los Ecosistemas" definido por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) se llevó a cabo una campaña corporativa, denominada Juntos Podemos Renovar el Planeta reconociendo la importancia de cuidar el planeta y sus recursos naturales desde los diferentes servicios que presta la Caja.
- ▶ Como parte de las actividades ejecutadas, en torno a los Humedales de El Vínculo y Cola de Tierra Blanca, se desarrollaron sesiones con la participación de 1.196 habitantes del municipio de Soacha, entre los que se encuentran comités locales, la comunidad educativa del sector y, niños, jóvenes y adultos habitantes de unidades residenciales de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé. Estas actividades buscaron apropiación por parte de los actores comunitarios e institucionales frente a las problemáticas socio ambientales, apropiación del territorio de Maiporé, articulación con los PRAE de instituciones educativas, lo cual genera los siguientes impactos:
- ▶ Empoderamiento, reconocimiento y cuidado del territorio por parte de la comunidad.
- ▶ Cohesión social a través de la unión e interacción comunitaria.
- ▶ Aprovechamiento del tiempo libre de niños, jóvenes y adolescentes.
- ▶ Educación ambiental para la comunidad.
- ▶ Aprovechamiento del territorio y sus recursos naturales.



# 04.

# Generar desarrollo humano integral



ODS 1,  
ODS 2,  
ODS 3,  
ODS 4  
ODS 8  
ODS 10 ODS  
11  
TM-1  
TM-2  
GRI 413-1

---

Colsubsidio está comprometido con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población.

La gestión de la organización estuvo enmarcada en tres líneas de acción: Mantener el liderazgo como Caja de Compensación con el trabajo de todas las Unidades de Servicio, Consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud y Potencializar la operación de retail incrementando la cobertura.

GRI 102-6  
GRI 103-1  
GRI 103-2

Para asegurar el cumplimiento de la misión, la organización realiza seguimientos periódicos a la gestión de las Unidades de Servicio y al cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores definidos en su estrategia competitiva, entre los que se encuentran aspectos, tales como, financieros, de clientes, eficiencia operacional y talento humano.

GRI 103-3

De las actividades realizadas por las Unidades de Servicio en cada uno de sus programas, durante el 2021, se destaca:

# Mantener liderazgo como caja de compensación familiar

Colsubsidio redistribuye los aportes que realizan las empresas a los trabajadores afiliados y a la población de menores recursos, otorgando subsidios y prestando servicios sociales.



ODS 1.3  
ODS 1.4  
ODS 1.a



## Afiliaciones, aportes y subsidios

Los aportes que realizan las empresas para su redistribución entre los trabajadores de menores ingresos son una muestra de la función social que cumple el sector formal en beneficio del país, quienes además de apalancar la creación de valor económico y social, generan y mantienen empleo en condiciones dignas, lo que contribuye al desarrollo humano integral.

Al cierre de 2021, Colsubsidio registró

**99.376**  
empleadores afiliados,  
**1.435.248**  
trabajadores inscritos

**437.731**  
beneficiarios del subsidio familiar con  
**1.487.496**  
personas a cargo.

Los aportes recaudados por la organización ascendieron a **\$1 billón 300 mil 752 millones**, monto superior en un 8% con respecto al año 2020.

Por concepto de cuota monetaria se giró a los beneficiarios la suma de

**\$315.980**  
millones. El subsidio en especie alcanzó la suma de

**\$79.447**  
millones, que corresponden a auxilio funerario, becas con compromiso, subsidio educativo, bono lonchera y descuentos en ventas.

El subsidio educativo compuesto por los más significativos útiles escolares fue entregado a

**262.666**

**hijos de los trabajadores** con afiliación A y B, cuyas edades oscilan entre los cinco y los 12 años, cuyo valor de redención alcanzó

**\$15.762**

**millones.** Así mismo, se entregaron

**1.481.685**

**Bonos Lonchera** a los hijos menores de cinco años de los trabajadores con afiliación A y B, para ser redimido en productos nutricionales en los Supermercados, con un valor de redención de **\$22.225 millones.**

GRI 103-2

TM-14



## Fondos de protección social

Una de las principales funciones de la organización, es la redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios que ha determinado la normatividad aplicable. Por ello, Colsubsidio ha generado mecanismos que le permiten garantizar una adecuada apropiación y entrega de los recursos destinados a los fondos que favorecen a poblaciones vulnerables, bien sea a través del otorgamiento de subsidios o con la prestación de servicios.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los programas, la organización cuenta con un Comité de Fondos de Protección Social y Subsidios, conformado por representantes de la Subdirección de Servicios Sociales, Subdirección Financiera, Auditoría y Planeación, quienes se reúnen mensualmente, con el fin de revisar el cumplimiento de los objetivos acordados y su respectiva ejecución.

GRI 103-3



### Apropiación fondos de protección social – Aportes 4%

(Cifras en millones de pesos)

	%	2019	2020	2021
Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS	20,5%	\$ 243.622	\$ 245.025	<b>\$ 265.114</b>
Régimen Subsidiado de Salud FOSYGA -ADRES	10%	\$ 118.840	\$ 119.524	<b>\$ 129.324</b>
Fondo de Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria FONIÑEZ	3,5%	\$ 41.594	\$ 41.833	<b>\$ 45.263</b>
Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC	11,25%	\$ 133.695	\$ 134.465	<b>\$ 145.490</b>
Subsidio Ley 115	10%	\$ 22.310	\$ 24.607	<b>\$ 26.660</b>

Las coberturas y los programas desarrollados con los Fondos de Protección Social se describen en diferentes apartados de este Informe.

Fuente: Contabilidad.



### Subsidio familiar de vivienda de interés social

GRI 103-2

- Colsubsidio contribuyó a mejorar las condiciones de habitabilidad de los hogares de los trabajadores afiliados, asignando

**20.930**

subsidios de vivienda de interés social por valor de

**\$522.832 millones**,

lo que representa un incremento del 56%.



- Adquisición de vivienda nueva:** Se asignaron 19.834 subsidios por valor de **\$499.499 millones**.



- Construcción en sitio propio:** Se asignaron 113 subsidios por valor de **\$5.378 millones**.



- Mejoramiento de vivienda:** Se asignaron 23 subsidios por valor de **\$376 millones**.



- Subsidios de arrendamiento:** Se asignaron 960 subsidios por valor de **\$10.727 millones**.



Durante el año, la organización desembolsó, en beneficio de 12.229 hogares de trabajadores afiliados, **subsidios por valor de \$210.832 millones, incrementando el valor girado en un 122%, frente al año 2020.**

ODS 4.1  
ODS 4.6  
ODS 4.7



## Educación, cultura y productividad

Este servicio tiene el objetivo de brindar educación a los trabajadores, sus familias y a la población en general para todas las edades; así como, contribuir a la productividad de las personas y la competitividad de las empresas.

Para cumplir con este propósito se integran las acciones desarrolladas en la atención a la primera infancia, en los colegios, en educación superior, en cultura, en productividad y la agencia de empleo, garantizando la pertinencia tanto de la oferta educativa y cultural como en la ruta de empleo.

GRI 103-2



### EDUCACIÓN

Colsubsidio ofrece una amplia oferta educativa mediante un proceso de formación basado en la experimentación y descubrimiento constante, para todas las edades. Dirigida a las empresas y los trabajadores afiliados, los trabajadores de Colsubsidio y al público en general.

#### Atención a la primera infancia

ODS 16.2

La atención a la primera infancia se realiza en Bogotá y Cundinamarca a través de los programas desarrollados en la Red de Jardines Sociales, el Programa de Educación Inicial Modalidad Propia y Preescolar Integral.

► **Red de Jardines Sociales**  
**Se atendieron 7.858 infantes en 35 Jardines Sociales** localizados en las Localidades de San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Kennedy, Bosa y Usme en Bogotá, y en los municipios de Facatativá, Madrid, Chía, Funza, Mosquera, Zipaquirá y Tenjo del departamento de Cundinamarca.

► **Programa de Educación Inicial en Modalidad Propia Durante el año, 2.553 infantes**, con edades entre los 2 y los 5 años, de 40 municipios del departamento de Cundinamarca, recibieron una atención pedagógica a través de aulas multinivel.

► **Preescolar integral En este programa se atendieron 32.130 infantes** pertenecientes a 144 colegios de 10 localidades de Bogotá D.C.

Así mismo y con el fin de generar oportunidades para poblaciones vulnerables y garantizar una educación inicial inclusiva, se atendieron

**452**  
**infantes de hogares desplazados,**

**173**  
**en condición de discapacidad**

**1.152**

**pertenecientes a diferentes etnias**, reconociéndolos desde sus particularidades personales; por medio de la implementación del enfoque de enseñanza DUA, Diseño universal del aprendizaje con un enfoque de inclusión.

GRI 413-1

Adicionalmente, dentro de las actividades desarrolladas para la ejecución de los Programas de Atención a la Primera Infancia, se destacan:



- ▶ Implementar la atención bajo el modelo de alternancia, para lo cual se rediseñaron los programas y así sostener la propuesta pedagógica de promoción del desarrollo integral de los niños, tanto en la atención de educación inicial en casa como en los jardines. Se realizó la entrega de

**12.719**

Kits pedagógicos y se construyeron 152 guías pedagógicas orientadas a acompañar a las familias en tiempos de pandemia.



- ▶ Fortalecer la cualificación del talento humano para

**4.077**

personas de los equipos interdisciplinarios, en

temas pedagógicos, de salud y nutrición, familia y comunidad, competencias en herramientas tecnológicas y bioseguridad en tiempos de pandemia.



- ▶ Aportar a la seguridad alimentaria de la primera infancia de Bogotá y Cundinamarca, con el suministro de

**29.115**

paquetes alimentarios

que garantizan el derecho a la alimentación de la primera infancia,

cubriendo las necesidades energéticas hasta un 70% del requerimiento diario.

En promedio, el 95% de la población no presenta malnutrición.



- ▶ Desarrollar innovaciones pedagógicas, a partir del reconocimiento de los territorios, el análisis de las realidades, los contextos ambientales, culturales y poblacionales, en los que se desarrollan las infancias de Bogotá y algunos municipios de Cundinamarca.



- ▶ Utilización de la cartografía social, como un instrumento de reconocimiento de las comunidades, visibilizando sus saberes a través de los siguientes medios de comunicación: Programa Radial “La mochila de colores”, la emisora virtual “Entonando e hilando ruralidades”, el periódico para migrantes “Volando lejos y reconstruyendo nidos”.



#### Cobertura atención a la primera infancia

	2019	2020	2021
<b>ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA</b>	45.185	53.387	<b>42.541</b>

#### Cobertura atención a la primera infancia por programa

	2019	2020	2021
<b>JARDINES SOCIALES</b>	6.979	6.704	<b>7.858</b>
<b>MODALIDAD PROPIA</b>	1.253	1.673	<b>2.553</b>
<b>PREESCOLAR INTEGRAL</b>	36.953	45.010	<b>32.130</b>
<b>TOTAL</b>	45.185	53.387	<b>42.541</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

## Educación básica y media.

Este servicio se presta en los colegios propios Ciudadela, Chicalá, Norte, Maiporé, Bachillerato de Adultos Colsubsidio y el Colegio Fundación Colombia, en donde se atendieron

**7.306**  
estudiantes y se graduaron

**541**  
bachilleres.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destacan:

GRI 103 2



► Preparación y adecuación de la infraestructura y actualización de los protocolos de bioseguridad para el regreso seguro de la comunidad educativa, bajo el modelo de alternancia, ante la continuidad de emergencia de salud pública por el COVID-19.

► Adaptar los procesos de enseñanza-aprendizaje a la modalidad de alternancia, con 50% de los estudiantes presenciales y el 50% a distancia, garantizando la atención permanente de

**7.306**  
estudiantes de los colegios Colsubsidio y en administración.

► Publicar la segunda revista digital STEAM de los Colegios Colsubsidio, donde se presentan los proyectos realizados por los estudiantes en temas relacionados con las áreas de Matemáticas, Ciencias Naturales, Artes, Emprendimiento y Énfasis.

► Implementar la Escuela de Padres ¡Padres 10!, espacio formativo dirigido a los padres de familia de los colegios Colsubsidio, la cual se estructuró bajo la metodología B-Learning con contenidos relacionados con el rol de los padres en la formación de sus hijos.

► Entregar **3.410** insignias que certifican la realización de la escuela de padres y el reconocimiento a los mismos por poseer un perfil integral como corresponsable en el proceso de formación de sus hijos. Así mismo, se entregaron

**541** insignias que certifican a los graduandos como egresados de los Colegios Colsubsidio.

## Estudiantes atendidos

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	2019	2020	2021
Bachillerato de Adultos Colsubsidio	277	239	<b>405</b>
Colegio Colsubsidio Ciudadela	3215	3122	<b>3025</b>
Colegio Colsubsidio Chicalá	1879	1797	<b>1717</b>
Colegio Colsubsidio Norte	986	965	<b>943</b>
Colegio Colsubsidio Maiporé	315	331	<b>320</b>
Colegio Fundación Colombia	891	893	<b>896</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.563</b>	<b>7.347</b>	<b>7.306</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

## Número de graduados

INSTITUCIÓN	2019	2020	2021
Bachillerato de Adultos Colsubsidio	160	115	<b>98</b>
Colsubsidio Ciudadela	224	219	<b>232</b>
Colsubsidio Chicalá	135	131	<b>148</b>
Colsubsidio Norte	62	60	<b>63</b>
Colegio Fundación Colombia	68	60	<b>62</b>
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>585</b>	<b>603</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

## Jornada escolar complementaria

ODS 4.1

La Jornada Escolar Complementaria se realizó con la metodología de aprendizaje basado en proyectos, propiciando el desarrollo del pensamiento crítico, la investigación y la apropiación de las tecnologías digitales. La formación se desarrolló en cinco modalidades: Plan Nacional de Lectura, Formación Artística y Cultural, Educación Ambiental, Bilingüismo y, Ciencia y Tecnología.

En medio de la contingencia causada por la pandemia, en este programa se desarrollaron tres estrategias:



- ▶ La elaboración de material de enseñanza especialmente diseñado para cada línea temática, que respondía a las condiciones de no presencialidad y retorno a la presencialidad;



- ▶ La articulación con las Instituciones Educativas para lograr procesos pedagógicos cohesionados y, finalmente,



- ▶ El seguimiento y acompañamiento con los padres de familia.



Durante el año, los programas de la Jornada Escolar Complementaria se llevaron a cabo de manera presencial, en Instituciones Educativas Públicas de Bogotá y en 21 municipios de Cundinamarca, en donde se atendieron

**16.521**

niños, niñas y adolescentes, a través de sus cinco modalidades de atención. Para la prestación de este programa se volvieron a utilizar los Crea Innova Lab CLAB, diseñados para ofrecer experiencias de ciencia y tecnología innovadoras en el territorio. Así mismo, se inició a la atención de niños en Soacha, Fusagasugá y Funza.

## Programas de jornada escolar complementaria

Convenio	Modalidades	Cobertura
JEC Bogotá	Plan Nacional de Lectura, Formación Artística y Cultural, Educación Ambiental, Ciencia y Tecnología	7.812
JEC Soacha	Bilingüismo, Plan Nacional de Lectura, Educación ambiental, Ciencia y Tecnología	2.561
JEC Funza	Plan Nacional de Lectura, Ciencia y Tecnología	1.432
JEC Facatativá	Bilingüismo, Plan Nacional de Lectura	688
JEC Fusagasugá	Bilingüismo	1.142
JEC CILAB	Ciencia y tecnología	2.886
<b>TOTAL</b>		<b>16.521</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.



### Educación flexible

Implementa un portafolio de servicios educativos complementarios que contribuyen al bienestar y motivación de las empresas, trabajadores, familias y el público en general.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destacan:

GRI 103-2



- ▶ Atender en remoto y presencialmente servicios bibliotecarios a **114.379** usuarios, mediante estrategias gratuitas de atención en las bibliotecas sobre ruedas, la estación de I+deas Maiporé, el Ideario, la Biblioteca digital, las bibliotecas escolares, el Centro de Documentación Especializado en Salud e Historias a domicilio.



- ▶ Implementar servicios en los nuevos espacios de Bienestar Local Colsubsidio– BLOC, tales como Refuerzo Escolar y Estimulación para bebés.



### Servicios bibliotecarios

CONCEPTO	2019	2020	2021
Usuarios	620.873	81.062	<b>114.379</b>
Usos	ND	113.634	<b>174.350</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

### Servicios bibliotecarios 2021

SERVICIO	USUARIOS	USOS
Estación de I+deas Maiporé	1.253	2.127
Bibliotecas sobre ruedas	7.275	16.509
Ideario	2.876	5.184
Biblioteca digital	27.249	42.073
Historias a domicilio	36.054	36.275
Bibliotecas escolares	38.670	70.835
Centro de documentación especializado en salud	1.002	1.347
<b>TOTAL</b>	<b>114.379</b>	<b>174.350</b>

Fuente: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

## Educación virtual

Implementar y consolidar servicios educativos en E-learning y B-learning a través de contenidos y aulas virtuales para el aprendizaje, permitiendo a los participantes: aprender a su propio ritmo. Oferta dirigida a empresas y público individual.

GRI 103-2

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destacan:



► Implementar

**4.279**

aulas virtuales para los programas educativos del Bachillerato por ciclos, Programas Técnicos y Tecnológicos y Programas de Formación Continuada de la CET.



► Producir

**79**

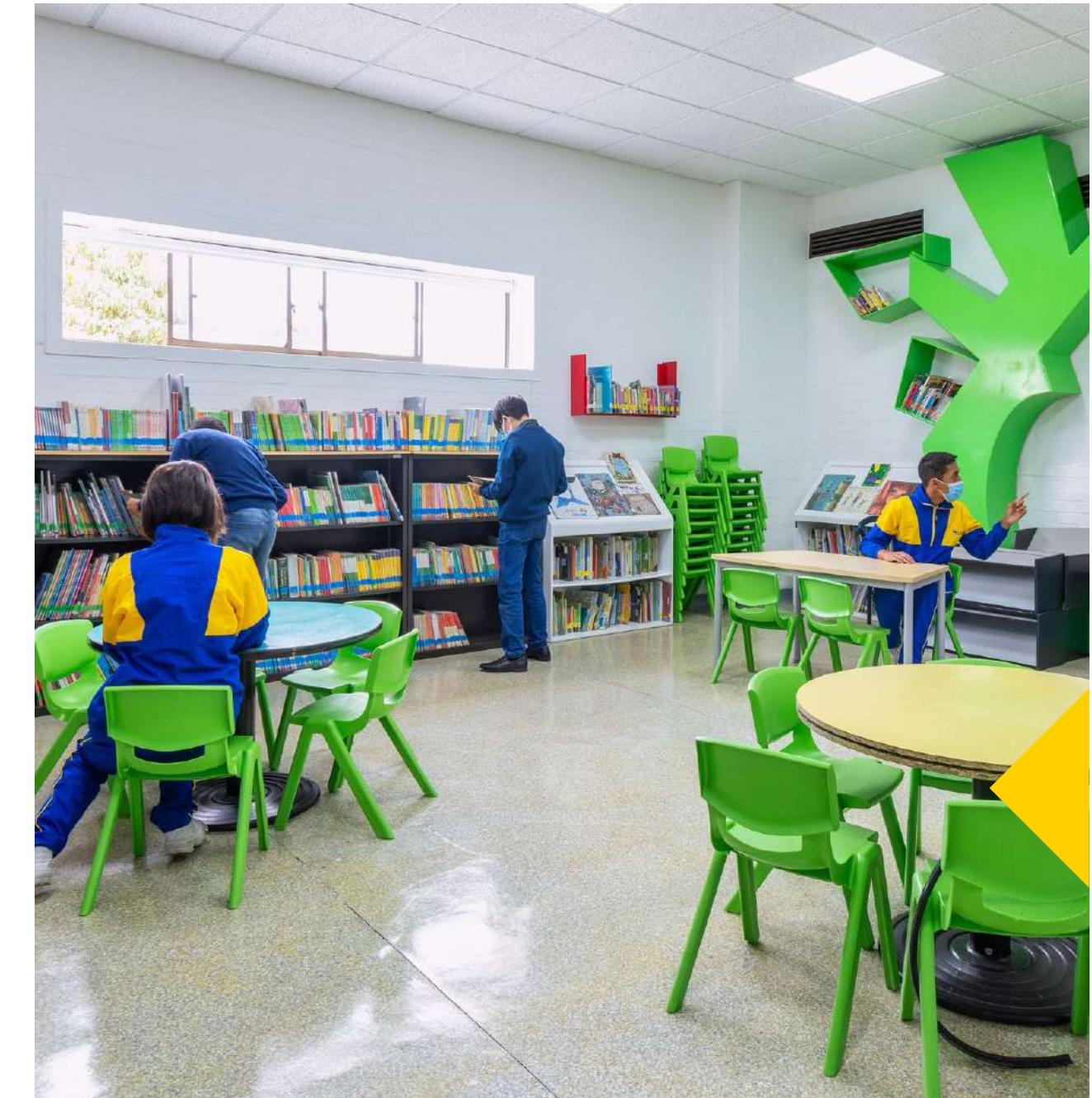
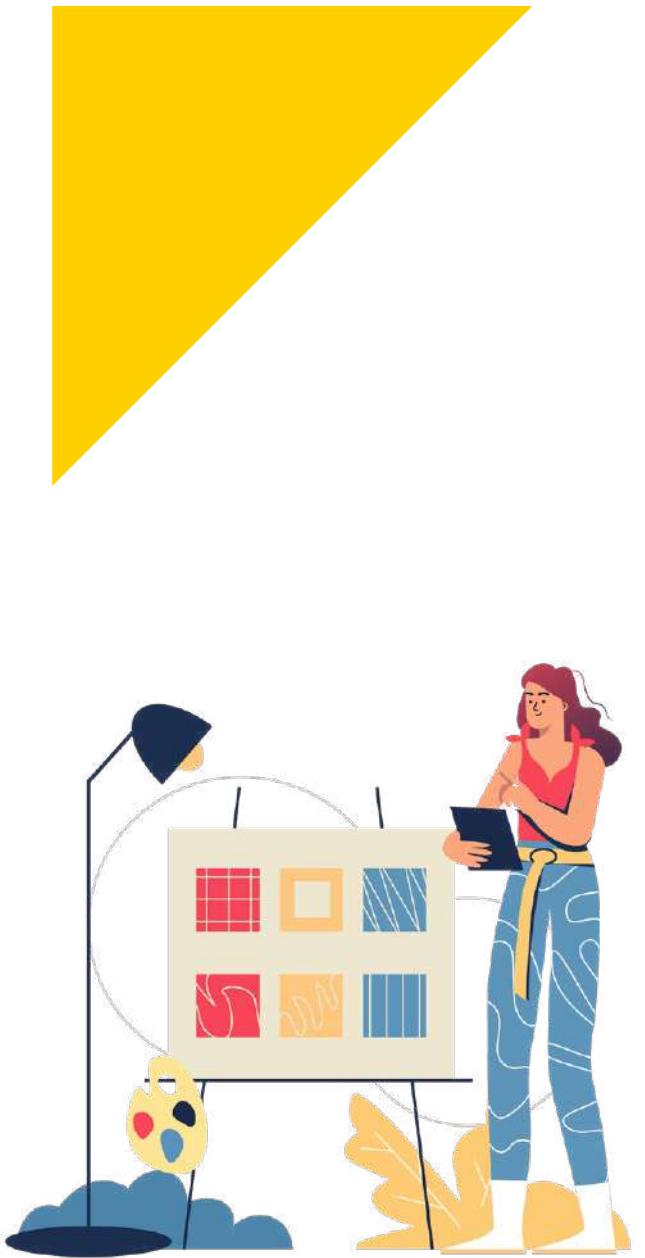
recursos educativos digitales para programas como: refuerzo escolar, orientación a padres en la estimulación de bebé de 0 a 12 meses, y programas de capacitación para personal interno de la Caja. Así mismo, se virtualizaron cursos del portafolio de empresas afiliadas para la formación de sus colaboradores.



► Emitir

**7.952**

Insignias digitales para certificar a los padres de familia, estudiantes graduados, docentes de colegios, estudiantes de CET y personal de Colsubsidio, permitiéndole a quienes las reciben una conexión con el mercado laboral global. (<https://www.credly.com/organizations/colsubsidio/badges>)



## Educación superior

ODS 4.3  
ODS 4.4  
ODS 8.b

Este programa se desarrolla a través de la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio, la cual ajustó el portafolio de los programas académicos y los cursos cortos de acuerdo con los análisis realizados, en conjunto con el Sistema de Productividad y el Observatorio de Productividad de Colsubsidio, sobre las necesidades de los sectores económicos priorizados.

De las actividades desarrolladas durante el año se destaca:



- ▶ GRI 103-2  
**El desarrollo de tableros de control y seguimiento para el análisis de matrícula, ausentismo y deserción en la Corporación.**
- ▶ La presentación de los Programas de Tecnología en Desarrollo de Software y Tecnología en Gestión Turística y Hotelera ante el Ministerio de Educación Nacional.
- ▶ El aseguramiento de la calidad a través de la implementación de acciones de mejora derivadas del proceso de autoevaluación y la auditoría interna y externa, así como la mejora de los procesos de documentación y generación de la trazabilidad de las acciones desarrolladas.
- ▶ La publicación y reconocimiento del Ministerio de Educación Nacional al Catálogo de Cualificaciones sector TIC y creaciones funcionales, nuevos medios y software de contenidos (ISBN 978-958-53621-0-9).
- ▶ La invitación del gobierno de Perú al conversatorio “Marco Nacional de Cualificaciones del Perú (MNCP): Desafíos y oportunidades para su implementación | El rol del sector productivo”.
- ▶ La publicación del artículo científico categoría B: “Implementación de un sistema de IoT para el monitoreo del riesgo climático.” 2021. Revista Ingeniería y Competitividad, Universidad del Valle.



### Cobertura Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio

NIVEL DE FORMACIÓN	2019	2020	2021
Programas Técnicos y Tecnológicos	1.049	936	<b>943</b>
Programas Técnicos Laborales	655	413	<b>331</b>
Cursos Cortos e Idiomas	4.182	1.323	<b>2.835</b>
Mecanismo de protección al cesante	96.933	17.468	<b>69.309</b>

Fuente: Coordinación B.I. Gerencia Educación, Cultura y Productividad.

### Alianzas educativas

Durante el año se dio continuidad a las alianzas que beneficiaron a **6.901 estudiantes con descuentos por \$1.413 millones.**

### Beneficiarios alianzas educativas

CONCEPTO	2019	2020	2021
Beneficiarios	7.472	12.503	<b>6.901</b>
Descuentos a afiliados (Millones de pesos)	\$1.951	\$2.560	<b>\$1.413</b>

Fuente Beneficiarios: Coordinación B.I. Educación, Cultura y Productividad.

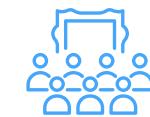


## ► TEATRO Y CULTURA

Colsubsidio busca descubrir y formar talento artístico, así como llevar el arte a todos los públicos a través de las siguientes estrategias: Escuelas de Formación Artística, la Agenda Híbrida y Presencial, el Teatro Colsubsidio Al Aire, la Formación de Públicos, el Proyecto "Arte+TIC" y el Portafolio Empresarial.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destacan:

GRI 103-2



### Escuelas de Formación Artística

► Se implementó la "Escuela artística de Jazz" en alianza con EMMAT. El programa se realizó en las sedes de EMMAT y el Bloc Ricaurte, contó con 28 estudiantes matriculados y la conformación de tres Ensamblles de Jazz durante el proceso de formación. Tuvo como resultado la intervención artística de los estudiantes en el Teatro de Colsubsidio como antecipo a la presentación del artista internacional.



### Teatro Colsubsidio

► Con la reapertura del Teatro, se presentaron 53 funciones con 32 artistas internacionales de España, Cuba, México, Estados Unidos, Brasil, Argentina, Suiza y Rusia y más de 150 artistas nacionales de todas las regiones del país. Se realizaron dos conciertos del Festival Internacional de Música Clásica de Bogotá del Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo "Bogotá es Barroco" y se inauguró el Festival Internacional de Jazz. Adicionalmente, de la programación del Teatro se llevaron a cabo, en la sede de El Cubo, 16 espectáculos de artistas nacionales y 2 festivales icónicos: el Festival de Cuerdas Pulsadas y el Festival Colombia Puntos Cardinales.

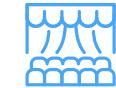


### Teatro Colsubsidio al Aire

► La excelente producción audiovisual de los espectáculos dejó circular 19 conciertos en plataformas de consumo masivo como Youtube Teatro y Canal Trece, página del Festival Chamana Moon Fest, Home El Tiempo y El Tiempo Play. Se realizó la circulación en plataformas digitales de los conciertos de 20 agrupaciones nacionales. Con un promedio de

**99.760**

visualizaciones en plataformas virtuales.



### ARTE + TIC: Teatro Accesible

► Se realizó el proyecto de formación artística y cultural para personas en condición de discapacidad “Arte+Tic, Teatro accesible”. Esta iniciativa se realizó con el apoyo de la Compañía de danza contemporánea “Concuerpos”, realizando talleres de danza contemporánea, radio, creación literaria, y producción.



### Formación de Públicos

► En el marco de la Jornada Escolar Complementaria se efectuó la creación y producción con cuatro agrupaciones colombianas destacadas y de alto nivel: Puerto Candelaria (Medellín), Los Rolling Ruanas (Bogotá), La Gata Cirko (Bogotá) y El Colegio del Cuerpo (Cartagena). Se creó la primera herramienta pedagógica “Equipaje para encontrar”. Con los espectáculos se desarrollaron cuatro producciones audiovisuales de alta calidad para llevar a cabo

**239**

eventos en Bogotá y

**52**

municipios de Cundinamarca durante 2 meses.



### Portafolio y Oferta Empresarial

► Durante el año, se atendieron **20** empresas de los sectores de Alimentos, Call Center, Comercio, Educación, Financiero, Público, Servicios, Telecomunicaciones y Temporales, se prestaron

**107**

servicios del portafolio empresarial a través de 20 cine foros, 62 procesos de formación artística entre escuelas y talleres, 3 Festivales de talentos, 15 espectáculos artísticos, 2 alquileres del Teatro, 8 paquetes de boletería y una función privada para el espectáculo de Misi.





## Empleabilidad

### ► PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL

ODS 8.2

Este programa busca contribuir al mejoramiento de la productividad de las personas y las empresas afiliadas a Colsubsidio, entendiendo que esta es una fórmula virtuosa entre el capital humano y los procesos de transformación organizacional para crear valor a la sociedad.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destaca:

GRI 103 2  
TM-2

A través de la Agencia de Empleo Colsubsidio se orientó a

**23.176**

personas, favoreciendo sus procesos de empleabilidad al fortalecer sus habilidades.

ODS 8.5

Así mismo, se registraron

**968**

empresas nuevas, se remitieron

**371.192**

hojas de vida y se colocaron

**49.257**

cesantes en un nuevo puesto de trabajo.



### Cobertura agencia de empleo Colsubsidio

Concepto	2019	2020	2021
Personas orientadas laboralmente	110.494	30.174	<b>23.176</b>
Empresas nuevas	2.569	638	<b>968</b>
Hojas de vida remitidas	473.027	307.247	<b>371.192</b>
Personas colocadas laboralmente	41.015	33.424	<b>49.257</b>

Fuente: Tablero productividad. Gerencia Educación, Cultura y Productividad.

- **Desarrollo Empresarial:** Este servicio se crea con el fin de fomentar el desarrollo empresarial a las MiPyMES consolidadas a través de programas y proyectos con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante - FOSFEC. Se conformó el siguiente portafolio:  
**Rutas de fortalecimiento y tácticas empresariales**

- **Conexiones y redes empresariales, Potencia C, Centros de Productividad.**



### Observatorio para la Productividad

- Busca garantizar la pertinencia y complementariedad de los servicios que se ofrecen en el Sistema de Productividad Colsubsidio.

Se realizaron análisis específicos como por ejemplo el diseño de la estrategia de segmentación y priorización de empresas para atender con reskilling e identificar los aspectos relacionados con los determinantes de la deserción en la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio y entregar recomendaciones sobre buenas prácticas para la retención estudiantil.

ODS 2.1  
ODS 2.2

## Alimentos y bebidas

Este servicio continuó siendo afectado por los impactos generados por la pandemia y el lento proceso de recuperación económica del país. Durante el año, se fortaleció la gestión operativa y se amplió la cobertura en procura de proporcionar más y mejores servicios especializados a los afiliados, usuarios y trabajadores. A través de una red de 75 puntos de atención se suministraron

**3.363.108**

**servicios de alimentación**, lo que representa un crecimiento del 59%.

### Total servicios de alimentación

2019  
**5.759.572**

2020  
**2.112.028**

2021  
**3.363.108**

Fuente: Gerencia Alimentos y bebidas



Dentro de las actividades desarrolladas durante el año se destaca:

GRI 103-2



### Alimentación Hospitalaria

Este servicio se presta en cinco clínicas y dos centros médicos de Colsubsidio de Bogotá y Fusagasugá, en donde se suministraron

**783.900**

**dietas** distribuidas en catorce 14 tipologías según la condición médica de cada paciente atendido. En estas mismas instituciones se suministraron

**66.940**

**servicios de alimentación** para los trabajadores y

**184.743**

**para los visitantes, familiares y público en general.**



### Alimentación Escolar

Se proporcionaron

**500.198**

**raciones servidas en cuarenta instituciones educativas:** cuatro colegios propios, 11 jardines sociales de Bogotá y 25 en convenio con las alcaldías de Funza, Mosquera, Zipaquirá, Tenjo y Chía. La alimentación suministrada, refrigerios, almuerzos y nueves reforzadas, se desarrolló en el marco de la normatividad nutricional, la cual procura una alimentación sana, completa, equilibrada y adecuada para cada grupo etáreo.

Dentro de este mismo componente, se ejecutó el programa de Atención Nutricional, el cual benefició a

**239**

**personas**, con estrategias sociales de acompañamiento y asesoría dirigidas principalmente a los padres de familia, docentes y estudiantes.



### Eventos Sociales Corporativos

En este programa se prestaron

**414.437**

**servicios**, los cuales beneficiaron a empresas, trabajadores afiliados e invitados.

En los autoservicios, barras de café, carros vending, alimentación transportada, restaurantes de servicio a la mesa y nuevos conceptos, se atendieron

**1.412.855**

**servicios.**



## Recreación y deportes

Con el fin de generar experiencias integrales, cercanas y pertinentes, se cuenta con una red de espacios físicos con diferentes niveles de complejidad, diseñados para desarrollar programas recreativos y deportivos innovadores, basado en las necesidades de nuestros usuarios. Esta red está compuesta por el Parque Acuático y de Conservación Piscilago, los Clubes y los espacios de Bienestar local Bloc.

De acuerdo con los lineamientos corporativos y la normatividad, en estas instalaciones, durante el año, se mantuvo un aforo promedio del 70% con respecto a su capacidad instalada.



### Parque Acuático y de Conservación Piscilago

ODS 15.9

- Piscilago, con una amplia diversidad de flora y fauna, modernas atracciones acuáticas y mecánicas, continúa siendo una de las opciones de ocio y entretenimiento de mayor aceptación dentro de las empresas afiliadas, los trabajadores afiliados y la población en general. Durante el año, se registraron

**608.710**  
usos.

Durante el año, se dio inicio al plan de transformación, logrando:



- ▶ **La evolución del Parque Zoológico a un Parque de Conservación**

La zona en la que se encuentra ubicado Piscilago, predomina el bosque seco tropical, uno de los ecosistemas más amenazados en el país. Motivo por el cual en conjunto con el Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt se definió el Plan de conservación e investigación, el cual se desarrollará en los próximos años, de tal forma que los usuarios puedan disfrutar de una experiencia memorable para todos, un recorrido de naturaleza, aventura acuática y diversión.

- ▶ **Transformación Digital**

Se dio inicio al proceso de transformación digital con la implementación de la tienda en línea, facilitando la compra y planeación de la visita, adicionalmente se migró a pasaportes de ingreso por códigos QR los cuales le permitirán a los visitantes gestionar toda su experiencia en el parque.

- ▶ **Infraestructura**

Dentro del plan de actualización de la infraestructura, se modernizó el Centro de salud animal y se establecieron nuevos puntos de alimentos y bebidas, haciendo más ágil y cercana la experiencia a los usuarios.



## Clubes sociales

Los Clubes Sociales continúan siendo los escenarios en donde las empresas afiliadas llevan a cabo sus programas de bienestar y los trabajadores y sus familias desarrollan actividades recreativas y deportivas.



### Club Campestre Bellavista

- La oferta de servicios se adecuó para ser prestada en las amplias zonas verdes y escenarios al aire libre, en las que los usuarios disfrutaron de actividades de ocio y esparcimiento con una amplia oferta gastronómica, experiencias culturales, recreativas y deportivas. Para facilitar el acceso a las instalaciones se dispuso de una ruta gratuita durante los fines de semana que traslada a los usuarios desde y hasta el Portal del Norte de la ciudad de Bogotá.

**7.591**  
familias y  
**376**

personas que en compañía de sus mascotas realizaron cursos de adiestramiento canino.



### Club La Colina

- En el Parque Familiar Canino, que cuenta con más de 2.000 m<sup>2</sup>, los afiliados se divierten con sus mascotas, en la pista de Agility Dog, los 11 obstáculos para entrenamiento canino, la montaña de escalada, el rodadero, los areneros y la piscina. Este año fue visitado por

**189.090**  
usos.

- Durante el año, se atendieron

- Durante el año, en el área de deportes se realizaron las reposiciones de los servicios, que no se pudieron prestar por los cierres preventivos que se ordenaron en el marco de la pandemia, de las Escuelas Deportivas, las prácticas libres y el gimnasio; adicionalmente, se reactivaron los servicios para los adultos mayores, las vacaciones recreo deportivas y las clases personalizadas de Natación, Tenis y Squash. En cuanto a la oferta corporativa se retomaron ocho convenios con entidades educativas para el programa de Capacitación Deportiva.

- Durante el año se atendieron

**345.703**  
usos.



#### ► Centro recreativo y empresarial El Cubo

- Durante el año, se generó el plan de reposición de las clases de las Escuelas Deportivas, que fueron suspendidas ante el cierre de la sede en el 2020, generando alternativas como cambio de las sesiones por prácticas libres, ingresos al gimnasio o la reprogramación de las clases pendientes.
  - Aprovechando los escenarios y horarios de menor ocupación, se crearon alternativas para el uso de los espacios como la tiquetería de natación para horarios valle y promociones 2x1 en los servicios de práctica libre de bolos, squash, futbol y tenis de mesa, durante los meses de junio y julio.
  - En la programación de las actividades recreativas de los fines de semana, se implementaron las clases grupales gratuitas para todos los usuarios, adicionalmente se generaron torneos, bingos y festivales.
- 305.357 usos.**



#### ► Club 195

- En esta sede se desarrollaron actividades de bienestar para las familias a través del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. Así mismo, se desarrollaron las prácticas en las Escuelas Deportivas, los Torneos Interempresas y eventos deportivos. Durante el año se atendieron

**13.505 usos.**

## Deportes

- ▶ Los programas deportivos se enfocaron en la consolidación de equipos de alto rendimiento deportivo en natación, fútbol y tenis, desde la categoría de semilleros deportivos, con la atención de

**4.461**

usos en el Club Bellavista, El Cubo y el Club La Colina.

- ▶ En el campeonato nacional intercubles, Colsubsidio participó con 17 nadadores, quienes obtuvieron ocho medallas, una de oro, seis de plata y una de bronce, en las categorías juvenil y abierta.
- ▶ Con la Fundación Falcao, se realizó un evento con nueve empresas, en el que participación 11 equipos, incluyendo en cada una de sus filas una jugadora de la liga profesional femenina.

- ▶ Las Escuelas Deportivas se adaptaron a las nuevas necesidades para aportar al bienestar físico y mental de la población, manteniendo hábitos de vida saludable y brindando espacios de socialización. Así mismo, se desarrollaron Escuelas Virtuales de Karate, Taekwondo, Fútbol y Patinaje.

- ▶ En el programa de asesorías deportivas se trabajó en la formación integral del individuo y la sana utilización del tiempo libre, mediante la realización de actividades lúdicas, deportivas y de esparcimiento. También se orientó en el mejoramiento de la salud en el entorno empresarial, con actividades virtuales y presenciales, que permiten desarrollar los planes de bienestar de las empresas afiliadas, disminuyendo los índices de sedentarismo, obesidad y ausentismo laboral por enfermedad y/o lesiones durante la pandemia.



- ▶ En las actividades virtuales se destacan el desarrollo de retos en casa, jornadas saludables y planes de gimnasio, con una atención de

**870**

personas, las clases de acondicionamiento físico, pausas activas y charlas saludables para

**18.156**

usuarios de

**269**

empresas afiliadas y la realización de la tradicional polla para la Copa América, con una participación de

**800**

trabajadores de ocho empresas.

- ▶ En las actividades presenciales, se atendieron

**28. 951**

usos, entre los que se destaca la participación de

**4.000**

personas en cinco olimpiadas y

**2.600**

en torneos deportivos.

- ▶ En total de las actividades deportivas, se atendieron

**140.693**

usos.

## Eventos

► Colsubsidio cuenta con espacios rediseñados para un encuentro seguro y colaborativo, así como una plataforma digital para eventos empresariales. Durante el año, este servicio se continuó prestando de manera virtual y presencial, de acuerdo con las disposiciones que se iban dictando en medio de la pandemia. En los eventos presenciales se desarrollaron actividades de integración, aniversarios y celebraciones de fin de año, en las que participaron

**109.529**

trabajadores.

De manera virtual, se realizaron

**269.763**

eventos con contenidos de diversión y entretenimiento que contribuyeron a la ininterrumpida programación de los planes de bienestar de las empresas afiliadas a Colsubsidio.

► En la modalidad de experiencias de aprendizaje y de vida, se desarrollaron los talleres de branding personal y cuidado de la piel, charlas motivacionales para afrontar la crisis y retarse a seguir triunfando con optimismo, los cuales fueron transmitidos a nivel local, nacional e internacional.

Durante el año se atendieron

**379.292**

usos.



## Programas recreativos

Durante el año se realizaron diversos programas, entre los que se destacan:



► El desarrollo de más de **6.100** eventos para 600 empresas a través de experiencias virtuales, presenciales y mixtas, con dinámicas innovadoras adaptadas a la nueva normalidad.



► El desarrollo de 55 programas presenciales y mixtos, que impactaron a más de **12.500 personas**. Uno de los programas que mayor impacto tuvo, fue “Los guardianes del planeta”, en donde, se realizaron actividades lúdicas, culturales y ambientales de manera virtual y visitas presenciales a escenarios de Cundinamarca, compartiendo mensajes sobre el cuidado del planeta.



► Se integraron nuevos ejercicios, simuladores y profesionales que acompañaron procesos de formación y entrenamiento para el fortalecimiento de los equipos, la preparación para la jubilación y el crecimiento de las empresas.



► El desarrollo de actividades al aire libre en medio de la naturaleza, aprovechando el retorno a la presencialidad, con caminatas, momentos de bienestar y deportes de aventura.

► Durante el año, se atendieron

**167.242**

usos.



## Coworking

Con el fin de elevar la productividad de los trabajadores de las empresas afiliadas y brindar espacios flexibles que propicien la creatividad y la innovación, ayuden a mejorar la experiencia laboral, promoviendo un balance entre el trabajo y el bienestar, Colsubsidio cuenta con diez sedes ubicadas estratégicamente en

Bogotá, como Concepta y Táctica, en donde las empresas podrán adquirir sus planes de coworking en membresías o bolsas de usos para entregar a sus trabajadores.

Durante el año, se desarrollaron charlas y talleres con herramientas para el teletrabajo, la transformación digital como

mentalidad de aprendizaje, metodologías de innovación y cocreación estratégica.

Durante el año se atendieron  
**14.366**  
usos.



## Bienestar local Colsubsidio - bloc

Cada vez las personas buscan más espacios de ocio que integren actividades deportivas, culturales y en general encuentros cercanos a sus lugares de residencia y con precios accesibles. Es una tendencia que identificó Colsubsidio, y por la cual, actualizó su portafolio para llevarles estos servicios a los bogotanos cerca a sus casas.

Así nace un nuevo concepto para facilitarles a los habitantes de cinco localidades el acceso a servicios integrales de recreación, cultura y deporte en un mismo sitio; con diseños modernos de vanguardia, y salas diseñadas especialmente para coworking, con la mejor calidad y conectividad.

En los Blocs Ricaurte, Bloc 20 de Julio y el Bloc de Bosa se atendieron  
**43.965**  
usos, en los que los usuarios disfrutaron de la cancha de futbol 5, la piscina, las salas de ensayo musical, el área infantil de recreación, actividades manuales y formativas, las áreas de entrenamiento y acondicionamiento físico, así como la zona social, de café y alimentación.



ODS 8.9  
ODS 12b

## Hotelería y turismo

Este servicio cuenta con seis hoteles ubicados en tres regiones de Colombia, cada uno con un concepto único para que los usuarios compartan y generen recuerdos al lado de sus familias. Adicionalmente, se fortaleció la Agencia de Turismo Colsubsidio, para hacer posible los sueños de los afiliados de viajar y vivir experiencias para todos, diversas, reconfortantes e integrales. En los hoteles se desarrollaron acciones que contemplan la gestión ambiental, el fomento de la cultura local, la prevención de riesgos sociales y la sostenibilidad financiera.

GRI 103-2

### ► Hotel Alcaraván

Durante el año se renovó la oferta de servicios gastronómicos y complementarios, se integró a los huéspedes en la generación de conciencia ambiental, mediante actividades recreativas dirigidas, tales como el avistamiento de aves y caminatas ecológicas, en los que participaron

**7.000**  
huéspedes y más de  
**18.000**  
usuarios,  
respectivamente.

Se realizaron talleres culturales con la asistencia de más de

**25.000**  
personas, involucrando a la comunidad aledaña, en donde se reflejaron los elementos más importantes del folclor llanero.

### ► Hoteles Paipa

Durante el año se continuó con la remodelación de las habitaciones del Hotel Colonial y del Hotel Lanceros, las mejoras en las Cabañas y en las zonas de acceso a los Glamping.

**Se realizaron actividades socio culturales, ecológicas y deportivas, entre lo que se destacan la feria del pueblo, casona del salitre, noche ancestral, ciclo aventura, tour por playa blanca y presentaciones artísticas como el Ballet folclórico de Paipa, la Banda sinfónica y la Tuna universitaria.**

En el Club Náutico, se organizó el Abierto Nacional de Esquí Náutico con la participación de 47 esquiadores del territorio nacional y el campeonato Latinoamericano de Wakeboard con la participación de 43 deportistas de cinco países.



### ► Hotel Peñalisa y Bosques de Athán

Se hicieron actividades culturales en las que se contemplaron los alimentos y las actividades típicas de la región. En la oferta de servicios complementarios, los usuarios disfrutaron de la música y los bailes regionales.

Se llevaron a cabo caminatas ecológicas con avistamiento de aves y especies de vegetación, generando conciencia en los turistas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

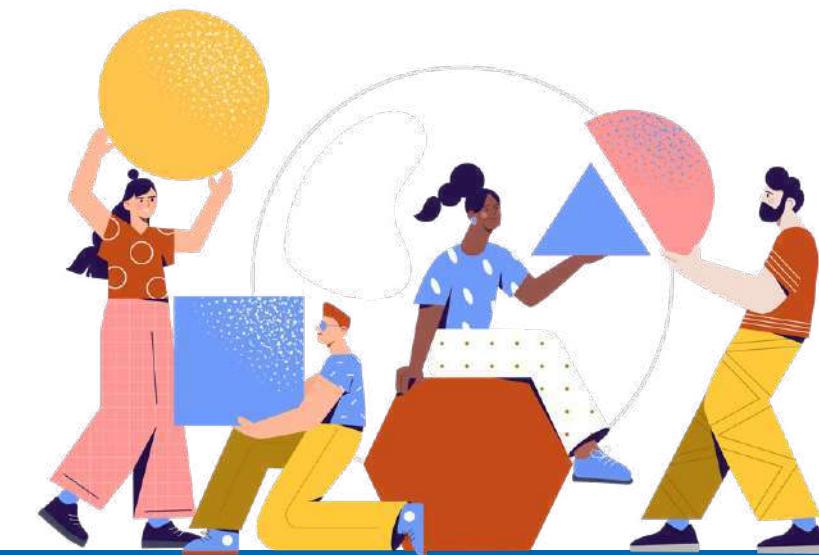
**En total en los hoteles se registraron 241.690 usos de alojamiento, 171.609 usos de los espacios recreativos y deportivos y 9.095 usos en eventos.**

ODS 5.a  
ODS 11.1

## Vivienda

Con el fin de facilitar una gran experiencia a los compradores para lograr su hogar soñado, en un hábitat sostenible, durante el año se realizaron las siguientes estrategias:

GRI 103-2



### Estructuración

Se estructuraron seis nuevos proyectos, Monguí de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé con **860** unidades de vivienda, La Macarena con **702**, Pamplona con **960**, Bosque de Turpial con **432**, La Arboleda con **1.502** y Samán con **330**.



### Construcción

Se inició la obra en seis proyectos, los cuales beneficiarán a **1.841** familias en su mayoría afiliados, Jardín en la Ciudadela Maiporé en Soacha con **480** unidades y Fuente vida en Tocancipá con **864**. Así mismo, se reinició la obra en el Mirador del Virrey II con **80** unidades y Reserva del Nogal con **45** unidades en la localidad de San Cristóbal de Bogotá.



### Lanzamientos

Se finalizó la construcción de los proyectos Flor de la Sabana con **352** unidades, Ocaña II de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé con **480** unidades, Altos de Villa Crisly con **600** unidades, Flormorando con **108** unidades, Portal del Tamarindo Etapa IV con **120** unidades, Torres del Futuro con **60** unidades de vivienda.



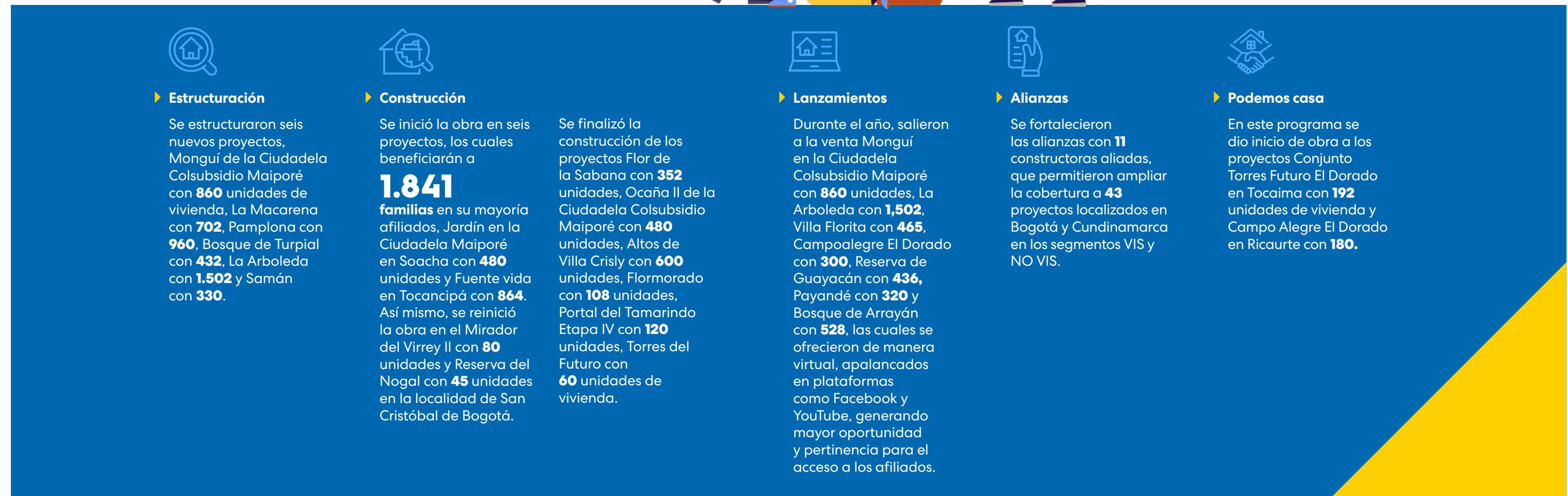
### Alianzas

Durante el año, salieron a la venta Monguí en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé con **860** unidades, La Arboleda con **1.502**, Villa Florita con **465**, Campoalegre El Dorado con **300**, Reserva de Guayacán con **436**, Payandé con **320** y Bosque de Arrayán con **528**, las cuales se ofrecieron de manera virtual, apalancados en plataformas como Facebook y YouTube, generando mayor oportunidad y pertinencia para el acceso a los afiliados.



### Podemos casa

En este programa se dio inicio de obra a los proyectos Conjunto Torres Futuro El Dorado en Tocaima con **192** unidades de vivienda y Campo Alegre El Dorado en Ricaurte con **180**.





► Escrituración y entregas

Durante el año, se les escrituró a **2.229 hogares** su nueva vivienda y **1.962 familias** hicieron realidad el sueño de recibirla, la mayoría de ellos afiliados y beneficiarios del subsidio familiar de vivienda de interés social que otorga la Caja.

**Escruturación**

2019  
**1.556**

2020  
**1.546**

2021  
**2.229**

Fuente:  
Gerencia de Vivienda

**Entregas**

2019  
**1.018**

2020  
**1.405**

2021  
**1.962**



► Construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda

Durante el año se aprobaron

**136**

planes por un valor de **\$ 5.753 millones**, los cuales permiten cualificar las unidades habitacionales de estos beneficiarios del subsidio de vivienda de interés social.



► Proyectos integrales

En el marco de las convocatorias realizadas para este programa se han suscrito 30 convenios para la ejecución de 52 proyectos que corresponden a

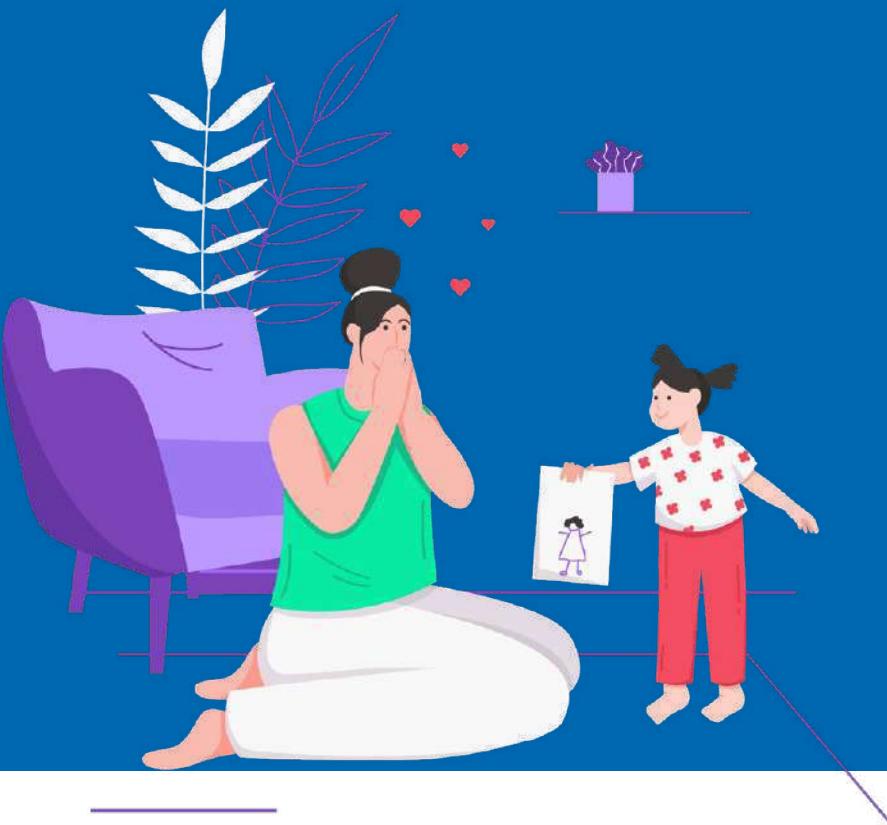
**8.332 unidades de vivienda.**

Por parte de Colsubsidio, se apropiaron

**\$93.074 millones**

de los cuales se comprometieron **\$86.492 millones** y se desembolsó **\$25.617 millones**, asignando **1.971 subsidios y legalizado 771.**

Con estos recursos se han beneficiado a los afiliados a las Cajas de Compensación de Comfandi, Cajasan, Comfacesar, Cafasur, Cofrem, Combaranquilla, Comfacauca, Comfatolima, Combaranquilla, Comfiar, Comfenalco Tolima, Cafamaz y Comfenalco valle.



► Proyectos sostenibles

Se firmó un contrato con CAMACOL con el fin de implementar la certificación EDGE, la cual cubrirá a **3.204 familias** que se verán beneficiadas en la disminución aproximada en un **20% en el consumo de los servicios públicos de agua y energía.**

En total, durante el año, Colsubsidio destinó para la generación de estos proyectos y la adquisición de lotes la suma de **\$80.665 millones de pesos.**

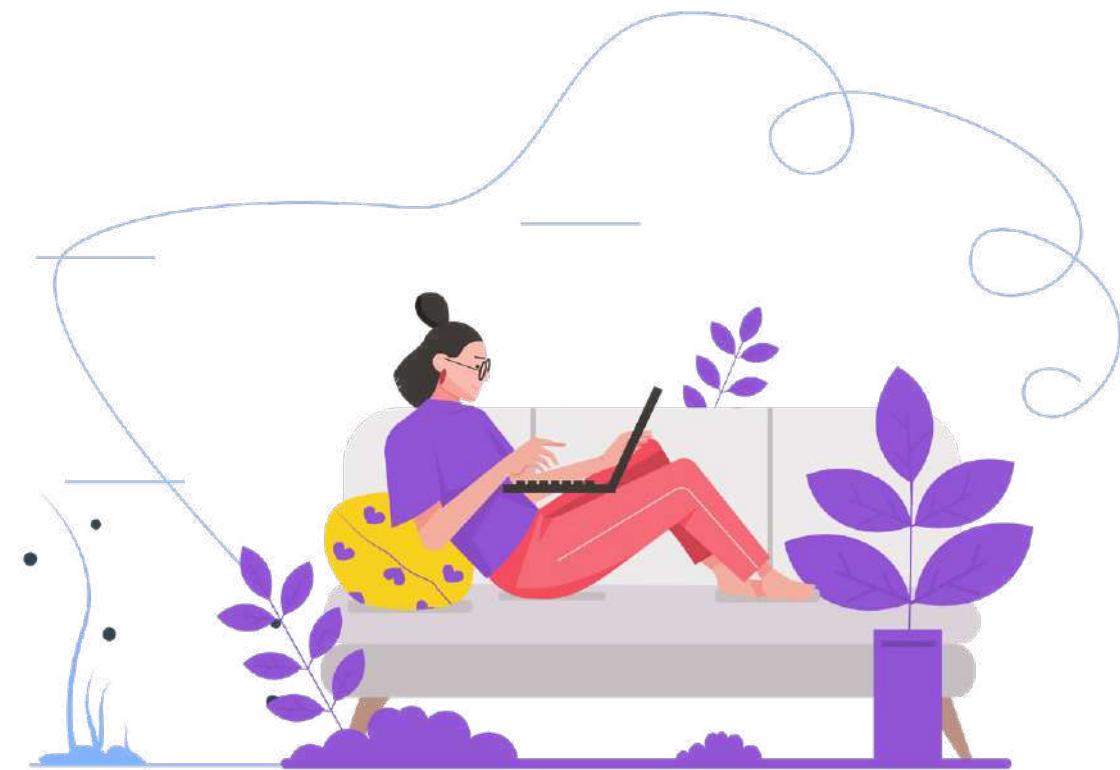
Por otra parte, Las condiciones del mercado han materializado tendencias con la diversificación de los espacios, generando zonas sociales como zona sport gym, equipos y estaciones biosaludables, terrazas al aire libre, zonas para mascotas, huertas en terrazas, lavandería comunal, social kitchen, social living, coworking, canchas múltiples con material reciclado, terrazas BBQ, entre otros.

Así mismo, se dio celeridad al desarrollo de un nuevo modelo comercial, apalancado en cinco canales comerciales: **Sala de ventas, Canal digital, Contact Center, Fuerza de venta empresarial y en Centros de Servicio.**

Se continuó con la transformación digital, lo que permitió mejorar los procesos y la atención del cliente, obteniendo los siguientes logros:

- ▶ Atender **2.311 firmas** de documentos digitales.
- ▶ Gestionar más de **3.000 visitas** al mes en las salas de venta virtuales.
- ▶ Permitir a los clientes descargar, vía WhatsApp, información interactiva de los proyectos como planos y recorridos 360°, agendar una cita, o chatear con un asesor virtual, telefónico o presencial.
- ▶ Mejorar el diseño y la funcionalidad del Cotizador en Línea, permitiendo a los clientes conocer su capacidad de endeudamiento, un plan de pagos detallado y cotizar directamente el proyecto de su interés.
- ▶ Implementar nuevas herramientas para la venta, tales como maquetas virtuales y recorridos 360°, que permiten tener otro tipo de encuentro digital con los clientes; así como, la disposición de pantallas touch en las salas de venta para garantizar su demostración en las visitas presenciales de los clientes.

**Se flexibilizaron y unificaron los documentos para el cierre de venta, lo cual facilitó el proceso de compra para los clientes; así mismo, durante la firma de promesa de compraventa a través de Docusign, se mejoró el proceso al garantizar que todos los documentos correspondientes se firmaran por este medio con la asesoría respectiva.**



## Acompañamiento Social

GRI 413 1

Durante el año se fortaleció el proceso de acompañamiento social, donde se promueve la inclusión social, la generación de sentido de pertenencia, la participación ciudadana y la vinculación efectiva de los nuevos propietarios, durante todas las etapas del proceso de compra de vivienda, con lo cual la familia se sienta acompañada, guiada con herramientas conceptuales y conocimientos que harán más fácil el proceso y la convivencia en comunidad.

El Programa de Acompañamiento Social se trabajó a partir de cuatro estrategias:

GRI 103 2



### ► Desarrollo social y comunitario

Se brindó formación a través de un Diplomado en propiedad horizontal, cursos virtuales de convivencia y propiedad horizontal; así como, capacitación a líderes comunales.



### ► Socioambiental

En esta línea se articularon actores y servicios institucionales para fortalecer emprendimientos y mercados campesinos, se desarrollaron actividades para promover el uso adecuado del tiempo libre, el liderazgo y la convivencia, enfocadas en el bienestar y en la calidad de vida de las familias en copropiedad.



### ► Información y socialización

Se desarrollaron capacitaciones en educación financiera, participación en ferias de vivienda y se compartió contenido digital con información sobre subsidio, crédito hipotecario y adquisición de vivienda.



### ► Sostenibilidad

Se compartió contenido de piezas informativas sobre el Código de Policía, mecanismos jurídicos, propiedad horizontal, convivencia, cuidado de zonas comunes, y cuota de administración.

**Durante el año, se desarrollaron 298 actividades en las que participaron 9.043 personas.** Así mismo, se realizó el primer Encuentro de Comunidades “Construyendo Sueños en Comunidad”, el cual contó con la asistencia de 92 participantes entre comunidades, entidades privadas y públicas.

## Crédito y seguros

Con el fin de proporcionar un acceso simple a servicios financieros con asesoría responsable y un portafolio para cada momento de la vida, este servicio continuó fortaleciendo sus productos, canales y procesos.

De las actividades realizadas durante el año se destaca:

GRI 103-2

### ► DESEMBOLSOS

Durante el año se desembolsaron entre todas las líneas de crédito

**\$535.391 millones,**

con un crecimiento del 25% frente al año anterior.



### ► Línea de crédito hipotecario

En el producto “tu hogar soñado”, que contempla varias alternativas de crédito, dependiendo la necesidad de cada familia: cuota inicial, crédito hipotecario, gastos de escrituración, paquetes para mejoras y dotaciones básicas de las viviendas, se desembolsó

**\$47.484**

millones distribuidos en **827 obligaciones** para afiliados de las categorías A y B, teniendo el mayor peso la categoría A con el 67%.

### ► Crédito de consumo

Con la finalidad de apoyar las diferentes necesidades y proyectos de los afiliados y sus familias para estudios técnicos y profesionales, para compra de vehículos y mejorar el flujo de caja a través de la compra de cartera, se desembolsó

**\$246.332**

millones en **39.991 obligaciones**. El 74% de estas solicitudes correspondieron a las categorías A y el 19% a categoría B.

### ► Cupo de crédito de consumo rotativo

Este producto facilita el acceso a los productos y servicios de la Caja, a realizar avances en efectivo del cupo disponible, a comprar en establecimientos de comercio de la red de convenios, a diferir las compras de acuerdo con el flujo de caja, a asignar un cupo amparado a un familiar y a medida que hacen los pagos disponer nuevamente de los recursos, entre otros beneficios.

Durante el año, se asignaron **38.657** cupos nuevos por un valor de

**\$58.774**

millones. El 96% del total de los cupos colocados se destinaron para las categorías A y B. En cuanto a los avances en efectivo, se desembolsaron **\$46.923 millones**.

### ► Seguros y asistencias

En alianza con compañías muy sólidas y ampliamente reconocidas en el mercado asegurador, se vendieron

**120.218**

pólizas por **\$27.875** millones. En los canales digitales se comercializaron SOAT, pólizas de hogar y tecnología por un valor de **\$8.822 millones** que corresponde a un crecimiento del 461% frente al año 2020.

Por otra parte, se firmó una alianza con SURA brindando cobertura a **25.627 afiliados, con seguros para proteger su vida, la de sus familias y su patrimonio.**

- **Convenios y alianzas**

El año cerró con **796 convenios** con **15.314 puntos de venta** en categorías de vestuario, calzado, restaurantes, almacenes por departamentos, entre otros, los cuales registraron ventas por **\$35.349 millones.**

En las alianzas con comercios ubicados en los barrios cerca de las viviendas de los afiliados se han concretado **86 convenios** con **4.940 puntos de venta**, los cuales registraron ventas por **\$11.076 millones**, con un crecimiento de **25%** frente al año anterior.

- **Crédito empresarial mipymes**

Colsubsidio, alineado con las políticas del Gobierno Nacional, le apuesta a la sostenibilidad de las empresas para contribuir a la economía del país, mediante el otorgamiento de créditos para las micro y pequeñas empresas para brindar la liquidez que ayude al sostenimiento de las empresas y a la conservación del empleo. En alianza con BANCOLDEX, se desembolsaron

**\$4.457 millones** en 32 obligaciones, con un saldo de cartera a 31 de diciembre de 2021 por **\$3.698 millones**, los cuales cuentan con el respaldo del FNG.



- **Bancarización y educación financiera**

La Caja continua con su labor de facilitar el acceso al crédito a los afiliados que nunca han tenido experiencia crediticia formal y sigue promulgando el crédito responsable. En este sentido, se permitió el acceso a

**3.565 afiliados** para que tuvieran su primera experiencia crediticia, consolidando ya una cifra de

**192.897 clientes bancarizados** en los últimos años. Ligado a esta estrategia de promover el crédito responsable, enseña que bien manejado se constituye sin duda alguna en una herramienta para el mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias.

- **Canales virtuales**

Se gestionaron **43.893 créditos por canales virtuales** y de autogestión por un valor de **\$194.940 millones**, lo cual representa el 56% del total de las colocaciones y un crecimiento frente al año 2020 del 81%.

- **Legalización libranzas**

Se gestionaron **6.092 firmas electrónicas** con un crecimiento del 36%, correspondientes a créditos por valor de **\$66.241 millones.**

- **Legalización Pagarés**  
Se implementó la firma electrónica de pagarés con Deceval, con los respectivos controles para la creación y legalización de los títulos valor. Así mismo, se realizó gestión personalizada con los clientes, con el fin de ofrecerles asesoría y acompañamiento en el uso de la herramienta. Durante el año, se firmaron

**8.362**  
**pagarés** correspondientes a créditos por valor de  
**\$83.385**  
**millones.**

- **Portal transaccional**  
Este canal les permitió a los titulares efectuar los pagos de sus obligaciones y hacer consultas específicas de sus obligaciones, incrementando su participación en el total de recaudo a un 31%.

- **Canales de autogestión**  
A través de este canal, los afiliados gestionaron  
**41.822**  
**solicitudes de crédito** por valor de  
**\$212.580**  
**millones.**

Se diseñó una línea de atención a través de WhatsApp, en donde los clientes pudieron realizar acuerdos de pago, descargar documentos, actualizar datos y brindar alternativas de normalización en tiempo real. Adicionalmente, los clientes pueden obtener en línea extractos, paz y salvos, estados de cuenta y certificados tributarios. En el 2021 se generaron 38.679 interacciones por este canal.

- **Alivios financieros**  
Desde el inicio de la pandemia, Colsubsidio ha otorgado alivios financieros a  
**83.948**  
**afiliados** por un valor de  
**\$55.655**  
**millones**, llegando a una cobertura del 9% de los clientes de crédito, de los cuales el 73% corresponden a categoría A y el 19% a categoría B. La mayor participación se dio en los productos de cupo y consumo. Con corte al mes de diciembre, se registra un comportamiento normal en el cumplimiento de las obligaciones aliviadas.

#### Alivios financieros otorgados por Colsubsidio

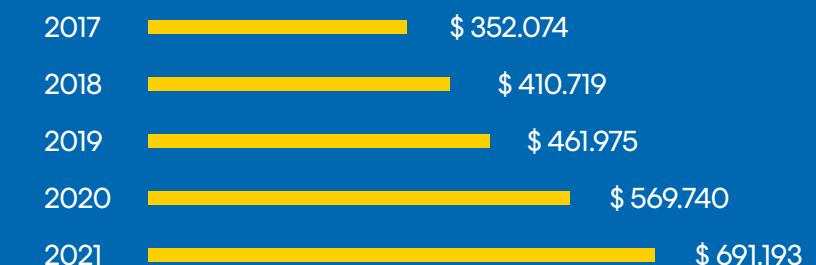
PRODUCTO	Clientes	Cuotas
Cupo	60.036	\$ 21.845
Consumo	22.167	\$ 28.803
Hipotecario	1.745	\$ 5.017
<b>TOTAL</b>	<b>83.948</b>	<b>\$ 55.655</b>

Fuente: Aplicativo SIIF y ASCARD

#### Saldos de cartera

El año finalizó con un saldo de  
**\$691.193**  
**millones de pesos**, incluyendo Mipymes, con un crecimiento de 21% frente al año 2020.

#### Saldos de cartera - Capital (cifras en millones de pesos)



Fuente: Fuente: Aplicativo SIIF y ASCARD

# Consolidar la participación en el sistema de seguridad social en salud



Colsubsidio participa activamente en el Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, con la Unidad de Servicios de Salud, de Medicamentos y su participación en Famisanar EPS y la Nueva EPS.



GRI 413-1  
ODS 3.7  
ODS 3.8  
ODS 5.6

## Salud - IPS Colsubsidio

La IPS Colsubsidio continuó enfrentada a los impactos generados por la pandemia, durante el año se vivió el pico más largo, sumado a una protesta social importante y al desabastecimiento de medicamentos fundamentales para la atención de los pacientes en las unidades de cuidados intensivos como anestésicos y oxígeno, lo que conllevó a un paro en la realización de procedimientos quirúrgicos difiriendo así las necesidades de salud de la población. Adicionalmente, se asumió el reto de implementar el servicio de vacunación COVID, iniciando con el equipo asistencial y luego a la población

general en los diferentes municipios donde se tiene presencia, logrando especialmente disponer 62 puntos de vacunación en siete sedes ubicadas en Bogotá. Se colocaron en total

**741.400**

dosis, así: 357.590 primeras, 289.366 segundas, 45.569 dosis de esquema único y 48.875 dosis de refuerzo.

Esta experiencia le permitió a la organización, adicionalmente, hacer parte del plan de vacunación de empresas privadas, bajo la estrategia intramural y extramural se colocaron

**82.772**

primeras dosis, 67.982 segundas dosis y 379 dosis de refuerzo, es decir un total de 151.133 dosis, llegando a

**368**

grupos empresariales.

Pese a las adversidades, la IPS no se detuvo en sus proyectos de expansión, conscientes de la necesidad de garantizar la atención y experiencia a los usuarios, es así como logramos la apertura de los siguientes Centros:

GRI 103-2



► **Centro Médico SURA Nuestro Bogotá**  
Sirve de puerta de entrada y tiene la capacidad de atender hasta

**44.000**

usuarios en los servicios de consulta de medicina general, odontología general, especialidades básicas y todo el programa de promoción y prevención.

► **Centro Médico Fusagasugá**  
Se trasladó la sede existente y se ampliaron los servicios a los usuarios de la EPS Famisanar, con capacidad para atender hasta

**72.000**

usuarios. Cuenta con servicios de puerta de entrada en Medicina general, odontología y especialidades básicas, central de urgencias, apoyo diagnóstico de radiología, ecografía y laboratorio clínico.

► **Centro Médico Plaza de las Américas**  
Tiene capacidad para atender hasta

**60.000**

usuarios afiliados a Famisanar.

Presta servicios de puerta de entrada y cuenta con servicios especializados de ortopedia, fisiatría, ginecología,

dermatología, urología, neumología. Apoyo Diagnóstico: radiología convencional, ecografía, audiometría y servicios de rehabilitación física y pulmonar, diagnóstico urológico y neumológico.

► **Centro Médico Sura Pereira Pinares**  
E Tiene capacidad para

**46.000**

usuarios.

Presta servicios de puerta de entrada en consulta de medicina general, odontología general, toma de muestras y programas de prevención en salud.

► **Dentivip**  
Diseñado para los afiliados de la Caja, con servicios de salud oral preferenciales, bajo un concepto de calidad, confort y exclusividad al alcance de todos los usuarios, se encuentra ubicado en el Centro Comercial Nuestro Bogotá.



**Durante el año, se incrementó en un 7.45% la población asignada, afiliada a Famisanar, Sura y la Nueva EPS, llegando a 1.531.602 adscritos.**

**Población adscrita  
IPS Colsubsidio**

**2019  
1.241.114**

**2020  
1.425.352**

**2021  
1.531.602**

Fuente: Unidad de Información y Estadísticas Planeación Colsubsidio

El principal asegurador en participación es Famisanar, con un 79%, la participación de SURA y la Nueva EPS se incrementó de manera importante, con un crecimiento del 14% y el 30% respectivamente.

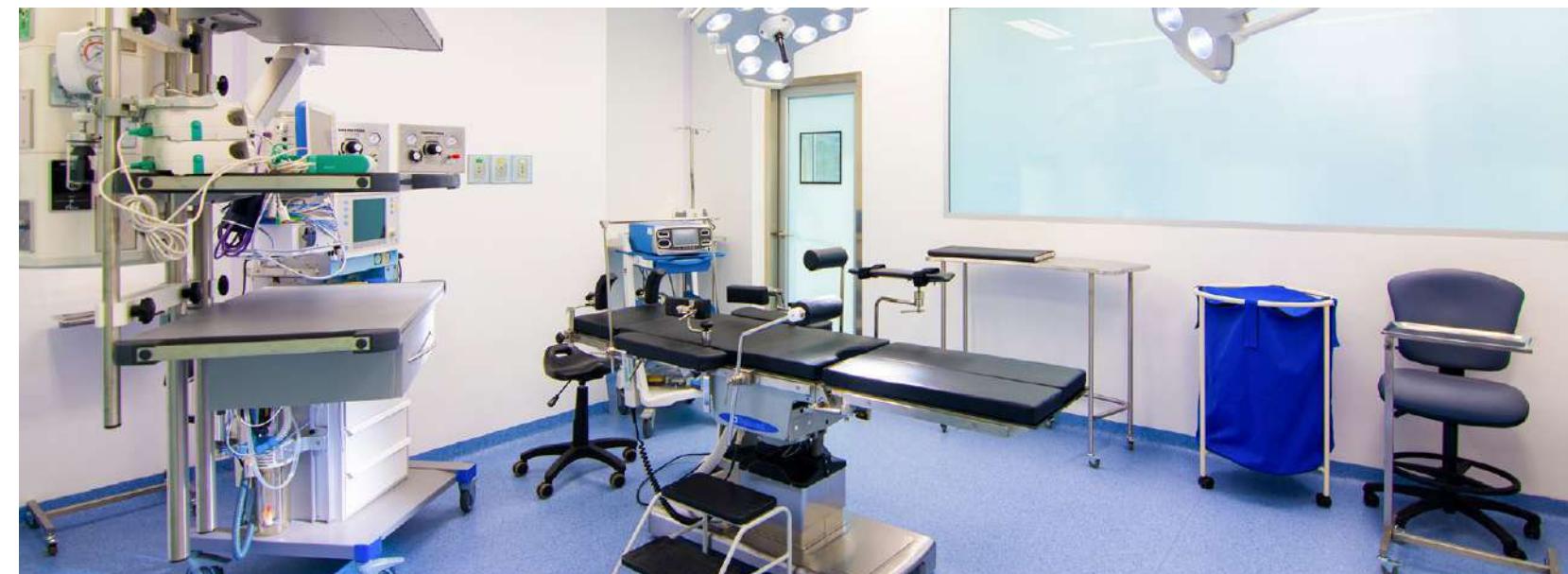
ASEGURADOR	2020	2021	VARIACIÓN
FAMISANAR	1.145.826	1.210.579	6%
SURA	258.886	294.177	14%
NEPS	20.640	26.846	30%
TOTAL	1.425.352	1.531.602	7%

#### PARTICIPACIÓN

- 79,04** FAMISANAR
- 19,21** SURA
- 1,75** NEPS

Fuente: Gerencia Médica

**Para garantizar la prestación de los servicios la IPS Colsubsidio cuenta con 47 Centros médicos, dos Centros de Especialistas y siete clínicas.**



## Gestión de la Calidad

Se implementó el Plan de Gestión de Calidad que incluyó el fortalecimiento de aspectos fundamentales para el mejoramiento continuo en la red tanto en las sedes hospitalarias como ambulatorias. Este plan de mejoramiento se enfocó en cuatro objetivos básicos:

- ▶ Evaluar y fortalecer la infraestructura de Clínicas y Centros Médicos de la red de prestación de servicios de la IPS.
- ▶ Garantizar el seguimiento y la medición del mejoramiento continuo con la seguridad del paciente como eje transversal de la prestación de los servicios.
- ▶ Reestructurar y consolidar la política y los programas de seguridad del paciente, mediante un enfoque en gestión del riesgo en salud y operativo.
- ▶ Reestructurar y consolidar el Programa de Auditoría para el mejoramiento de la calidad, priorizando los derechos y los deberes de los pacientes, el Código de Ética y Buen Gobierno, la seguridad del paciente, la experiencia de servicio, la planificación del alta hospitalaria, infecciones (aislamientos e higiene de manos), implementación y medición de adherencia a Guías de Práctica Clínica, GPC y protocolos de atención (medicina y salud oral).

## Atención de pacientes con COVID-19

Se realizaron **160.993 atenciones COVID**, de las cuales el 78% corresponde a población afiliada a Famisanar EPS y el 20% de EPS Sura.



### Atenciones por sintomatología respiratoria

ASEGURADOR	NÚMERO DE ATENCIÓNES	NÚMERO DE USUARIOS	ATENCIÓNES POR PACIENTES
FAMISANAR	125.371	107.052	1,17
SURA	32.479	30.251	1,07
OTROS	3.143	2.480	1,26
<b>TOTAL</b>	<b>160.993</b>	<b>139.783</b>	<b>1,15</b>

Fuente: Base Covid 2021 IPS Colsubsidio

► El 64 % de la población atendida, al igual que las estadísticas nacionales e internacionales se encuentran en personas jóvenes, en el rango de los 20 a los 40 años (10% más que el año pasado). Por su parte, el mayor volumen de casos positivos está en el rango de 20 a 29 años, a diferencia del año pasado, el cual correspondía al de los 30 a los 40 años.

► Con relación a la conducta médica requerida por los pacientes, el 93% de las atenciones recibieron manejo ambulatorio y un 7% manejo hospitalario, que durante el año generaron 12.038 hospitalizaciones, 6.345 más de lo ocurrido en el 2020.

### Manejo del paciente sospechoso o confirmado para COVID 19

	AMBULATORIO	HOSPITALARIO	TOTAL
Todas las EAPB*	148.955	12.038	160.993
FAMISANAR	114.914	10.457	125.371
SURA	31.704	775	32.479
OTRAS EAPB	2.337	806	3.143

Fuente: Base Covid 2021 IPS Colsubsidio

\* Entidades Administradoras de Planes de Beneficios

► Durante el periodo, se presentaron 956 fallecimientos de los pacientes atendidos en la red, de ellos 743 tenían una patología crónica entre Diabetes, Cáncer, VIH, entre otras.

**La IPS Colsubsidio realiza seguimiento a los pacientes, encontrando un porcentaje de casos recuperados del 92%, a nivel nacional la proporción es del 96%.**



## Auditoría concurrente

La gestión de la auditoría concurrente ha sido un pilar fundamental en la gestión médica hospitalaria en búsqueda de mejores resultados en salud, racionalidad y pertinencia en toda la prestación.

La marcación de catastrófico o no definida por la norma hace referencia a los casos catalogados como alto costo o no. Los egresos no catastróficos participan en un 76 % en el número de egresos, pero un 33,7% en el ingreso total de la IPS, mientras que el egreso catastrófico participa en un 23,8% en el número y 66,3% en los ingresos.

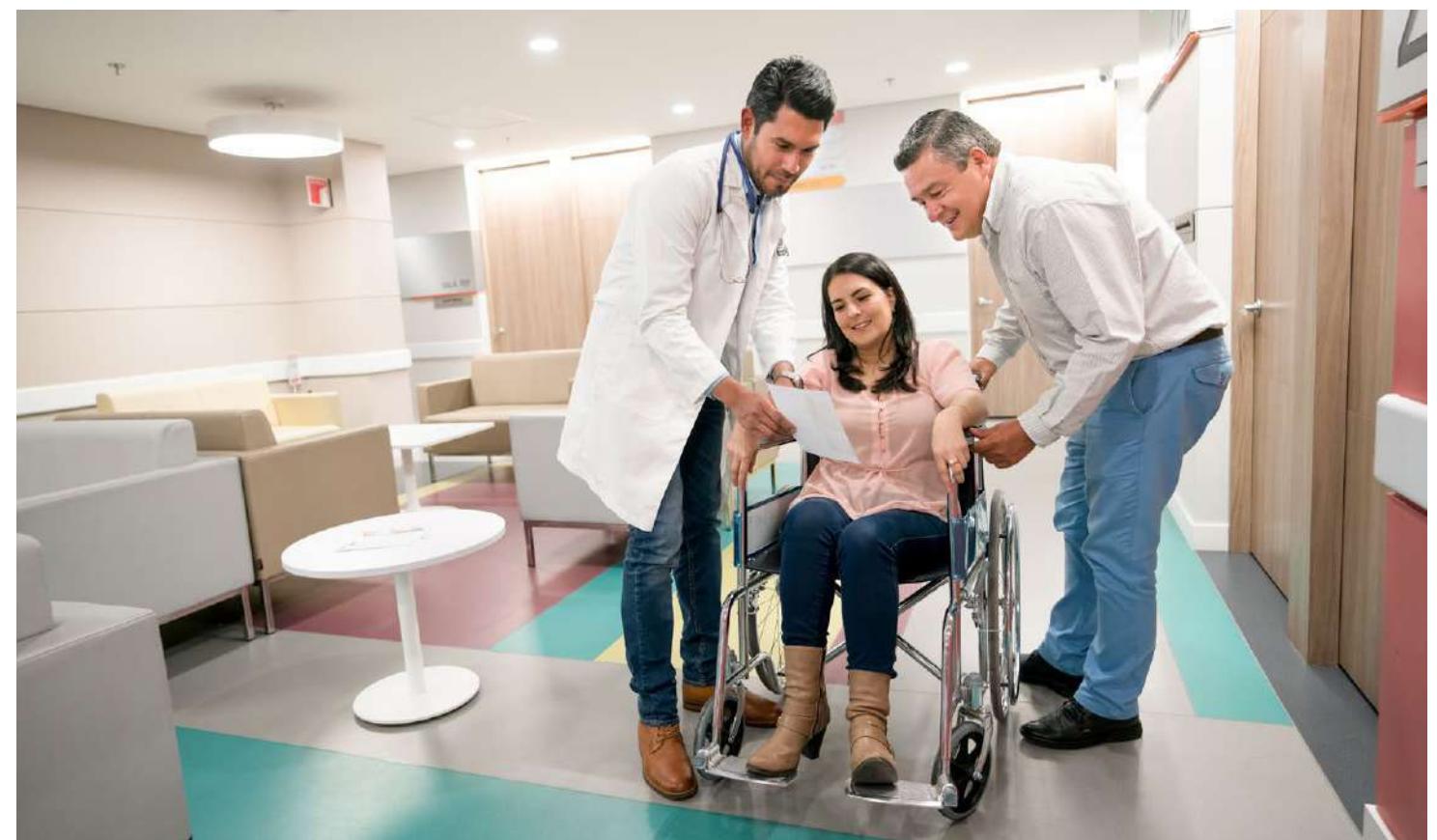
Es importante resaltar que el egreso catastrófico evidencia una mejora en el promedio de días de estancia del 13%, resultado de la gestión diaria y del trabajo en equipo, buscando el alta temprana y favorecer el giro cama.

La gestión en el egreso catastrófico no se mide de la misma manera porque son casos más complejos y la mayor participación está dada por los egresos de la Unidad de Cuidado Intensivo,

seguido por pacientes oncológicos y pacientes con necesidad de quimioterapia hospitalaria.

Al analizar por tipo de egreso y en concordancia con la pandemia tanto en 2020 como en 2021, la mayor participación de egreso es de tipo médico con un 59.5% del número total de egresos, mientras que el egreso quirúrgico participa con un 30.5%.

Con relación al origen de la hospitalización de los pacientes el 76% ingresan por urgencias o por remisión; en cuanto al desenlace y egreso de los pacientes, las tres primeras tipificaciones fueron: el 92% tuvo egreso a la casa (33.201), 3,34% tuvo un programa de extensión hospitalaria (1.208), y el 2,2% de los pacientes fallecieron intrahospitalariamente (795).





## Referencia y contrareferencia

Esta área tuvo un papel fundamental en la pandemia, toda vez que realizó seguimiento, gestión y priorización a los requerimientos de la red frente a la ubicación de los pacientes, teniendo en cuenta los picos en el mes de enero y en los meses de mayo a julio, siempre trabajando para que se diera respuesta como red integrada de servicios de salud y de esta forma mantener la ocupación al 100% de todas las unidades ofrecidas para este fin.

- ▶ Desde la Central de Referencia se dio continuidad al trabajo en equipo con la EPS Famisanar, logrando direccionar de primera mano los pacientes a la red de Colsubsidio, garantizando el cumplimiento en el direccionamiento y oportuno acceso a los servicios de salud de los afiliados que requirieron remisiones a hospitalización de acuerdo con la disponibilidad de camas en la red.
- ▶ En la red ambulatoria, disminuyeron los procesos de remisiones a hospitalización, 8.110, que corresponde a una disminución del 18,7%, ya que los picos por la pandemia y los requerimientos de hospitalización solo se dieron en los meses de enero y junio con mayor cantidad de solicitudes.
- ▶ En la red hospitalaria la gestión de referencia hacia otra IPS fue 7.596, lo que representó un incremento del 13%, ocasionado por la no disponibilidad de camas en la red.
- ▶ **Se gestionaron 90.726 solicitudes de remisión hacia la IPS, de las cuales se aceptaron 25.566 pacientes, un 10% menos comparado con el año anterior, esto como resultado de negaciones por no disponibilidad de camas.**



ODS 3.1  
ODS 3.2  
ODS 3.7

## Gestión del riesgo en salud

La gestión del riesgo sigue siendo uno de los pilares fundamentales para el logro de los resultados en la salud de la población afiliada, buscando una mayor adherencia a los tratamientos, especialmente para hacer énfasis a los usuarios en el autocuidado y modificar todos los hábitos de vida en un estilo saludable y permanente.

**Se busca un modelo que aplique las “4P”: participativo, personalizado, preventivo y predictivo.**

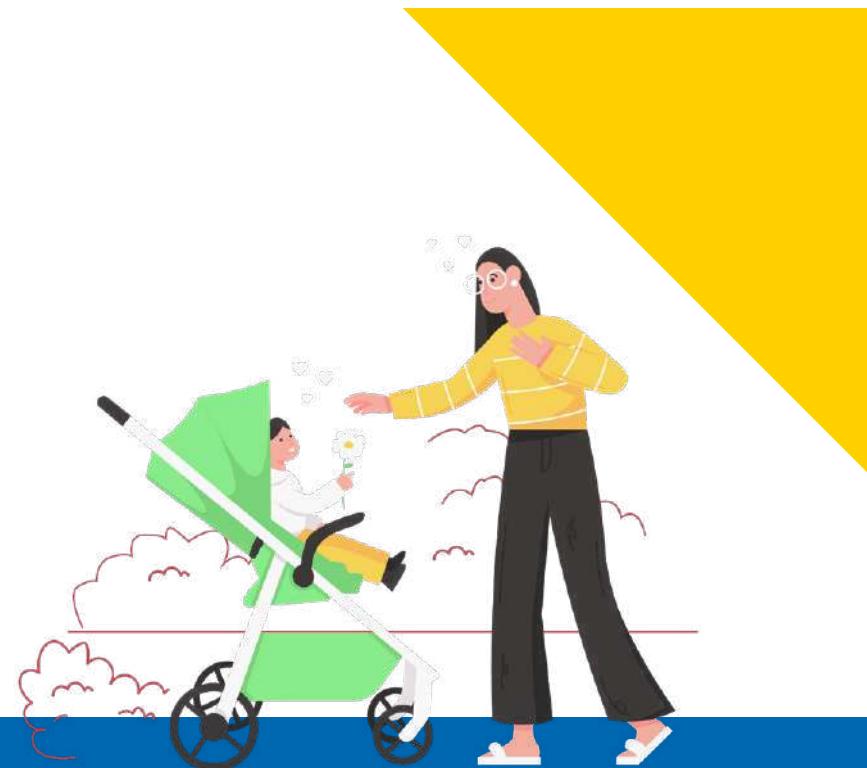
## Mis primeros años

Durante el año, se atendieron

# 87.521

**infantes** y se fortaleció el modelo priorizando la población vulnerable, es decir los pacientes con desnutrición, enfermedad respiratoria aguda, hospitalizaciones evitables, menores con esquemas incompletos de vacunación e hipotiroidismo congénito como evento de interés en salud pública.

- ▶ Se evidenció una reducción de la tasa de mortalidad por infección respiratoria aguda, en la que aporta el proceso de aislamiento y alternancia de los menores en edad escolar. Los casos de mortalidad se presentaron en pacientes con comorbilidades o malformaciones congénitas.



## Amar

Este programa, que contempla un modelo de atención integral de salud de las mujeres en estado de embarazo, atendió

# 18.300

**usuarias.** Durante el año, se presentaron cuatro casos de mortalidad materna a causa de la infección por COVID-19 aunque no es de causa directa se calcula el indicador global con las demás causas que reúnen un total de 9 casos con una razón de mortalidad de 81,2 por 100.000 nacidos vivos siendo para Colombia de 85,2 y para Bogotá de 66,8.

- ▶ Si se extraen los casos de causa indirecta y se realiza la medición con las causas relacionadas directamente con la gestación, la razón de mortalidad materna desciende a 20,3 por 100.000 nacidos vivos con una meta máxima permitida de 32. No obstante, la captación de ingreso a control prenatal antes de la semana 10 de gestación aumentó al 74%, 13 puntos porcentuales respecto al año anterior, llevándose a cabo una mayor identificación temprana de los riesgos potenciales. La adherencia al programa de control

prenatal alcanzó el 85%, con un promedio de 6 controles por embarazada.

- ▶ La IPS mantuvo el indicador de bajo peso al nacer en 4%, muy por debajo del límite nacional, que es del 9%.
- ▶ La Clínica calle 94, como parte de la red para la atención materno perinatal con enfoque de alto riesgo, atendió en promedio 335 partos al mes y fortaleció el suministro de métodos anticonceptivos post evento obstétrico.

- ▶ **La tasa de fecundidad fue del 29,5% continuando una tendencia al descenso, lo que refleja el fortalecimiento en la gestión integral de la atención en planificación familiar.**

**Durante el año,  
se atendieron  
4.035 partos.**

## Latir

En este programa se desarrollaron estrategias para fomentar la prevención y el manejo integral de la enfermedad, pese a ello, aún persiste un número significativo de usuarios de difícil canalización en hipertensión arterial y diabetes. Durante el año, se atendieron

**19.567**

personas; así mismo, se mantuvo la captación de la población con diagnóstico de hipertensión arterial en el 13% y frente a diabetes se cumple la prevalencia definida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Para mejorar el seguimiento de los usuarios de la ruta de riesgo cardiovascular, se definieron ciclos de atención mixtos entre presencial y virtual con el objetivo de dar cumplimiento a todas las actividades que requiere este grupo de pacientes durante sus atenciones.



## Gestión quirúrgica

**La IPS Colsubsidio ofreció sus servicios quirúrgicos en 28 quirófanos distribuidos en siete Clínicas, con una capacidad mayor que en el 2.020, pero con una restricción importante por pandemia, ya que se tuvo salas de cirugía cerradas por desabastecimiento de oxígeno y medicamentos esenciales, lo cual se ve reflejado en la ocupación especialmente en los meses de mayo y junio; período en el cual se mantuvo la atención de servicios quirúrgicos para las poblaciones priorizadas: pacientes oncológicos, población infantil y cirugía de urgencia, garantizando así la oportunidad en la atención de patologías críticas a pesar de la restricciones.**

▶ Para el segundo semestre se observa la tendencia al incremento en el uso de quirófanos con la apertura total de los servicios, llegando al 93% de ocupación sobre la meta establecida del 85%.

Durante el año, se intervinieron quirúrgicamente

**41.739**

pacientes a quienes se les realizaron

**79.519**

procedimientos. La IPS Colsubsidio cuenta con una oferta integral de servicios quirúrgicos, compuesta

por siete especialidades básicas, 17 subespecialidades y 5 especialidades clínicas de apoyo en los ámbitos de atención general, pediátrica y oncológica.

▶ Adicionalmente, la IPS cuenta con, 10 salas de endoscopia, cinco de ellas ubicadas en servicios ambulatorios y cinco en servicios hospitalarios, las cuales prestan servicios diagnósticos, terapéuticos y de alta complejidad, las cuales atienden aproximadamente

**2.000**

pacientes mensuales y 11 salas de procedimientos, ocho de ellas apalancan la operación quirúrgica.

**Durante el año atienden más de 7.000 pacientes con procedimientos de baja complejidad.**

## ► Gestión servicios de apoyo

Estos servicios estuvieron habilitados para apoyar los picos de la pandemia y las reactivaciones de pacientes ambulatorios y de cirugía.

GRI 103.2



### ► Laboratorios Clínicos:

En el Centro Integral de Diagnóstico, los laboratorios de urgencias y clínicas se procesaron

**4.980.345 pruebas.**

Se implementó el agendamiento para toma de muestras, por el portal de citas, con lo que se mejoró la oportunidad y una articulación entre la cantidad de pacientes y las capacidades instaladas de las sedes.

### ► Radiología:

El servicio de radiología Intervencionista se transversalizó en todas las clínicas, generando un impacto positivo en la rotación de camas y recuperación pronta de pacientes al ser procedimientos no invasivos y muy efectivos donde pasamos de 206 a

**4.006 intervencionismos.**

Se realizó una renovación tecnología en los equipos de mamografías y tres equipos convencionales, lo que repercutió en mejores imágenes, mayor rapidez en la toma, menor exposición al paciente y mayor asertividad diagnóstica, mejorando los estándares de detección y reporte.

### ► Terapias físicas y ocupacionales:

Se establecieron videos virtuales de enseñanza y seguimiento a algunas terapias, lo que permitió que si bien los pacientes asistieran a las sedes pudiesen seguir con sus planes en casa a través de instrucciones lúdicas y puntuales, mejorando la disponibilidad de agenda y la atención de pacientes que requieren una cita ciento por ciento presencial.

### ► Optometría:

Para atender esta especialidad, se llevó a cabo una unión temporal con un prestador de este servicio que permitirá la atención de los pacientes en consultas y terapias ortópticas en su infraestructura, aumentando en un

**230% la capacidad** y optimizando la atención en los puntos propios, creando otras posibilidades de atención en los centros médicos.

## Red Ambulatoria Famisanar

Durante el año se aseguró la atención de los usuarios garantizando

**2.784.710 actividades de promoción y prevención**

**1.286.731 consultas de especialidades médicas**

**788.986 imágenes diagnósticas**

**3.253.767 consultas de medicina general**

**215.753 citas de pediatría**

**1.431.665 de odontología general**

**6.182.213 procedimientos de laboratorio clínico**

En Bogotá se mantuvo el programa de atención domiciliaria, fortaleciendo la cobertura en poblaciones priorizadas, lo que permitió atender a la población más vulnerable, al igual que la toma de exámenes de laboratorio para garantizar los resultados en salud de los pacientes con patologías crónicas especialmente.

**Durante el año, se realizaron 42.397 consultas, 19.315 tomas de laboratorios clínicos y 407 tomas de pruebas COVID.**



## Red ambulatoria Sura

- ▶ Durante el año, se realizaron

**1.006.468**

actividades, entre las que se encuentran **612.894** en IPS básicas y consultorios de atención prioritaria ubicados en Bogotá y Cundinamarca, **232.291** actividades en Pereira y **161.283** actividades en Cali.

- ▶ La gestión del modelo desarrollado para la población asignada de la EPS SURA, ha permitido tener buenos indicadores de oportunidad en las especialidades básicas de medicina general, odontología, pediatría y medicina interna, con algunos picos especialmente en odontología, dados por las condiciones de restricción que han generado los impactos de la pandemia.



## Salud empresarial

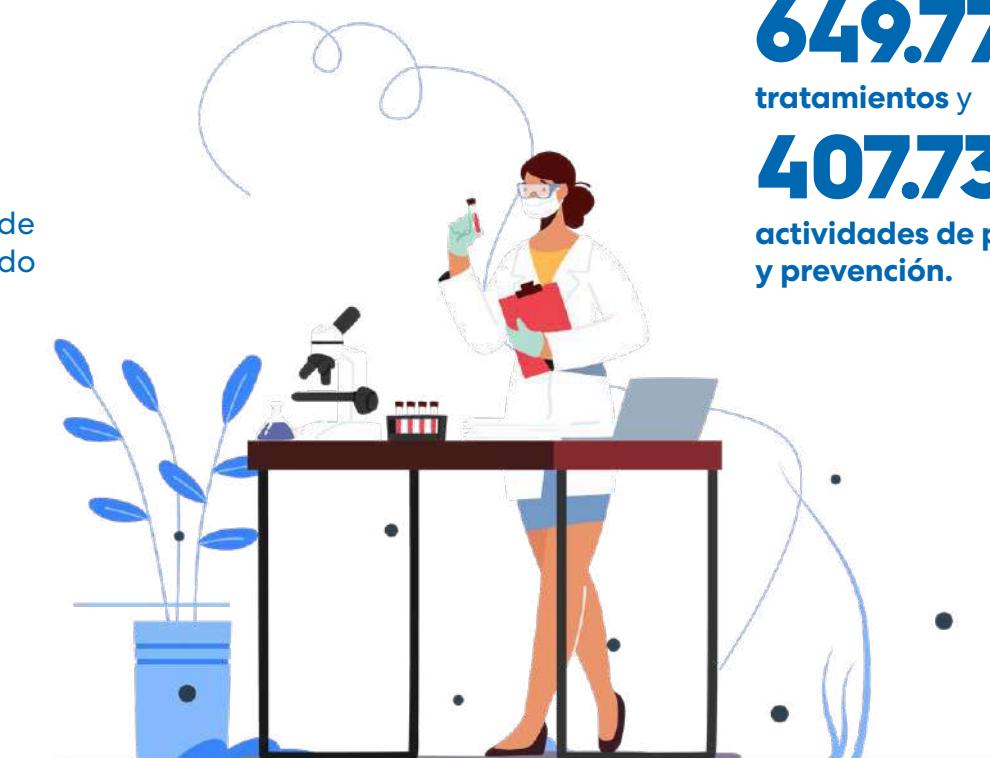
- ▶ Durante el año, se atendieron

**664**

empresas para la prestación del servicio de salud ocupacional, en alianza con la IPS Colmédicos, a través de nueve centros médicos en Bogotá, uno en Cundinamarca, cinco en Medellín y presencia en 43 ciudades a nivel nacional, en los cuales se efectuaron

**131.554**

actividades, mediante diferentes modalidades de prestación, incrementando la cantidad de personas atendidas y los procedimientos.



## Salud oral

- ▶ Este servicio se reactivó, una vez se eliminaron las restricciones normativas, llevando a cabo

**895.846**

consultas presenciales,

**47.991**

consultas virtuales,

**649.778**

tratamientos y

**407.733**

actividades de promoción y prevención.

- ▶ En el año 2021, se da al servicio el Centro de Odontología Estética y Especializada Dentivit, diseñado para afiliados a Colsubsidio bajo un concepto de calidad, confort y exclusividad, cuenta con un portafolio integral de servicios, con todas las especialidades que puede necesitar un paciente durante la ejecución de un tratamiento: periodoncia, endodoncia, cirugía oral, rehabilitación oral, ortodoncia y estética dental, incluyendo servicios digitales de diagnóstico e imágenes.

- ▶ Desde su apertura, se han ejecutado **1.192** actividades a **444** usuarios, de los cuales el 36% son pacientes afiliados a la Caja de categoría A y el 20% categoría B, las especialidades de mayor demanda han sido periodoncia y ortodoncia.

## ► Red hospitalaria

La red hospitalaria continúa consolidándose para brindar un servicio integral a los usuarios, madurando los procesos de aceptación de los pacientes, mejorando los resultados por eficiencia y gestión clínica. Así mismo, ejerció su rol en cada momento de la pandemia, expandiendo y contrayendo sus servicios de acuerdo con los requerimientos. Se evidenció igualmente la atención de pacientes de mayor complejidad de acuerdo con cada foco: población infantil, atención de maternas, cardiología, neurocirugía y oncología.

### ► Clínica Infantil

Durante el año, se incrementaron los procedimientos quirúrgicos de alta complejidad en los menores de edad y la mejora en la selección y velocidad de aceptación de pacientes referidos de la red interna y externa, lo cual permitió mantener índices de ocupación de los quirófanos, unidades de cuidado intensivo y hospitalización superiores al 90%.

Se inició la transformación de la Clínica Infantil en un Centro Pediátrico de alta complejidad sostenible, capaz de recibir la mayor parte de los niños, de la red, con enfermedades complejas, con énfasis en un manejo quirúrgico y procedural, soportado en un

cuidado clínico efectivo, altamente confiable, con afecto, eficiente y sostenible, con investigación y desarrollo y, articulado a la red de la IPS Colsubsidio.

Así mismo, se está trabajando para lograr que la Clínica Infantil sea catalogada como Centro de Excelencia en el manejo del maltrato infantil, apalancados en procesos educativos y de investigación.



### ► Clínica Calle 100

En esta sede, enfocada en la atención integral del adulto con patología de alto riesgo cardiovascular, se realizaron 323 cirugías, en una población con un promedio de edad de 59 años, con una proporción hombre mujer de 70/30 respectivamente.

Así mismo, se efectuaron 130 revascularizaciones miocárdicas, 144 intervenciones valvulares, 32 procedimientos de enfermedades congénitas, donde el 44% son complejas (reintervenciones de pacientes intervenidos en su infancia y requieren reintervención en la adultez) y 17 cirugías de TAVI, procedimiento de alta complejidad que consiste en un proceso

mínimamente invasivo donde se inserta una nueva válvula cardíaca sin extraer la válvula dañada anterior, se coloca adentro de la misma.

En la especialidad de neurocirugía, se atendieron 856 pacientes para procedimientos de dolor, 397 intervenciones quirúrgicas, de los cuales 91 fueron cirugías de intervención de cerebro y 316 de columna. En la especialidad de electrofisiología se llevaron a cabo 5.170 actividades, 88% no invasivas y 12% invasivas

► **Clínica Roma**

Con 43 camas de la unidad de cuidado intensivo, continuó con la prestación de servicios para pacientes con COVID, dando el mayor soporte de infraestructura a la red desde urgencias, hospitalización y UCI.

En el servicio de urgencias, en el triage se realizaron

**185.213**  
atenciones y

**171.947**

consultas, donde hubo sobreocupación del servicio y una alta demanda y congestión por necesidad de hospitalización y unidades de cuidado intensivo dada la mayor severidad presentada por pandemia.

Durante el año 2021 se implementó la estrategia Programa de Prueba, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible PRAS,

cuyo objetivo fue la búsqueda del COVID en pacientes asintomáticos, la cual se implementó en los servicios de medicina interna y cirugía.

Los servicios de imágenes diagnósticas estuvieron directamente asociados al apoyo de atención de pacientes COVID, tanto en radiografía como en ecografías. Se inició la prestación del servicio de ecografía intervencionista con la realización de 68 procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

Cuando la normatividad lo permitió, se reiniciaron los servicios de integrales de urología y gastroenterología, estos últimos con endoscopia de vías digestivas altas y bajas, y la realización de procedimientos terapéuticos.

► **Clínica 94**

Continuando con el proceso de completitud de servicios, se habilitaron los servicios de alta complejidad para manejo de pacientes oncológicos en las especialidades de urología, ginecología, mastología y cirugía de cabeza y cuello.

Se atendieron

**1.400**  
pacientes por COVID 19, tanto en el servicio de hospitalización como en la unidad de cuidado intensivo destinada para pacientes con esta patología.

Para la atención de maternas y neonatos, uno de los enfoques de esta sede, se fortalecieron los programas con un grupo de especialistas en malformaciones congénitas, que atienden patologías complejas, realizando intervenciones quirúrgicas fetales y la primera intervención quirúrgica de corrección del tubo neural in útero.

**La ampliación de servicios permitió la atención de 7.486 adultos, 5.096 maternas, 1.086 pacientes en la unidad neonatal, 964 neonatos en el programa canguro, 5.367 en la unidad de endoscopia y más de 9.000 pacientes en consulta externa, apoyos diagnósticos ambulatorios, neonatos para aplicación de Palivizumab.**

► **Clínica 127**

La gestión estuvo encaminada en hacer la retoma oportuna de los pacientes de la cohorte, priorizando los pacientes con necesidad de tratamiento activo y agudo, evidenciando una alta complejidad y morbilidad de dicha población. Se hizo especial énfasis en el alta temprana soportada en el servicio de hospitalización en casa para aliviar la necesidad de camas hospitalarias.

Se conformó la junta de tumores y hematología integrada por oncólogos, paliativistas, radiología, radioterapia, psiquiatría, coordinación de farmacia y equipo administrativo para presentar pacientes oncológicos de forma multidisciplinaria y con la invitación de la parte quirúrgica oncológica cuando se presente la necesidad al presentar el paciente.

► **Clínica Girardot**

Se fortaleció la prestación de todos los servicios de alta complejidad, tanto para el municipio de Girardot como para las áreas circundantes del Alto Magdalena, en el ámbito hospitalario y en el ambulatorio. Durante el año, se atendieron

**5.167**  
pacientes y se realizaron  
**9.700**  
procedimientos.

## Docencia, investigación y educación continuada

En concordancia con los lineamientos estratégicos de la IPS Colsubsidio y con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades obligatorias de capacitación, el fortalecimiento de las competencias técnicas, humanísticas y transversales, la producción, apropiación y uso del conocimiento para el aprendizaje organizacional, la articulación con las instituciones universitarias, la formación de talento en salud y el fomento del bienestar intelectual y cultural, se llevaron a cabo las siguientes actividades.

GRI 103-2



### ► Docencia

Se desarrolló la autoevaluación de calidad a 12 instituciones prestadoras de servicios de salud en las que se desarrollan las prácticas clínicas, se actualizaron los documentos de soporte de los convenios de docencia servicio, se programaron y desarrollaron las prácticas clínicas de estudiantes de pregrado y postgrado de nueve instituciones de educación superior en el marco de los respectivos convenios de docencia servicio.



### ► Investigación

Con participación de las Clínicas Infantil, Calle 94, Calle 100, Calle 127, Roma y tres centros médicos de la red, se tienen

**34**

**proyectos de investigación en curso**, se llevaron a cabo 23 sesiones del Comité de bioética, el análisis de 32 proyectos de investigación y cinco sesiones de acompañamiento a la misión médica, capacitación en eutanasia y análisis bioético de dos casos clínicos.

ODS 9.5

El grupo de investigación Colsubsidio Investiga se presentó a la convocatoria nacional de clasificación de grupos de investigación.

Se desarrolló el 3er Encuentro de investigación con 11 ponencias con la asistencia de

**135**

**personas**. Así mismo, Se publicaron dos números de la revista SaludArte.



### ► Educación continuada

Se desarrollaron

**23**

**cursos de capacitación y actualización**, se recopilaron

**200**

**contenidos para la gestión del conocimiento**, se publicaron seis boletines de Actualidad en Salud, se hicieron ocho eventos académicos virtuales con participación de 958 asistentes.

En las actividades educativas virtuales asistieron 5.431 trabajadores y en los cursos externos presenciales 85.



### ► Gestión del conocimiento

Se pusieron en funcionamiento siete rutas de entrenamiento con contenidos requeridos para la inducción a diferentes cargos. Se realizaron

**12**

**eventos académicos virtuales internacionales**, con la Red Iberoamericana de Conocimiento en Seguridad del Paciente, con la asistencia de

**1.350**

**personas de 13 países**.

Se atendieron

**7.670**

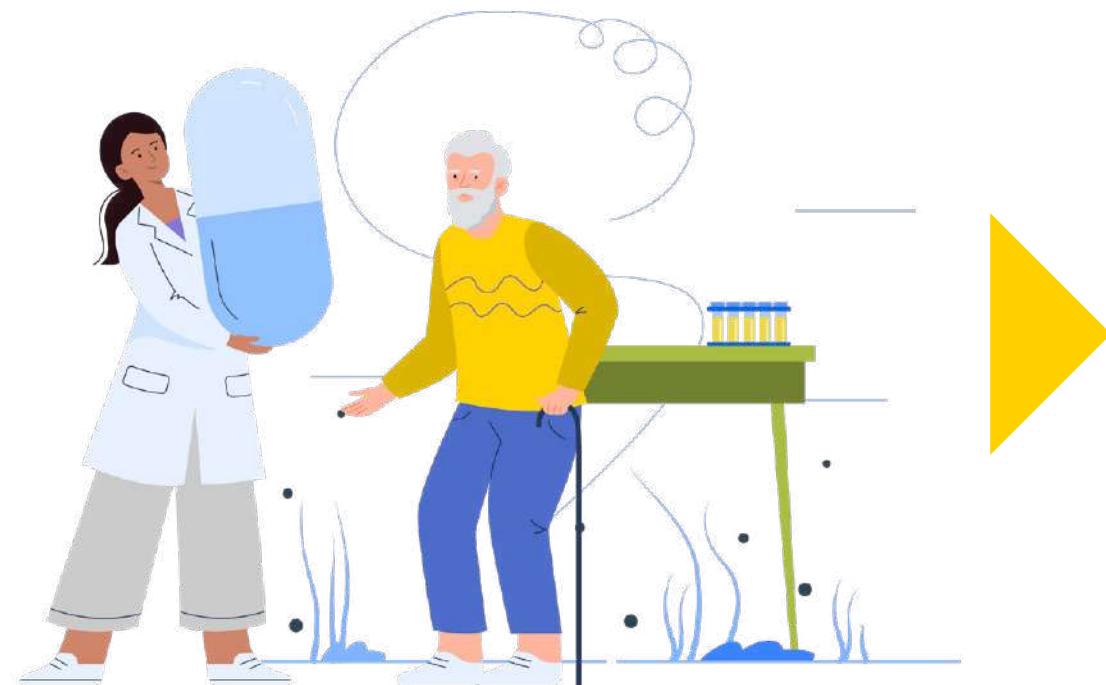
**usuarios en la biblioteca médica** con 5.125 préstamos de material bibliográfico y se recuperaron 1.021 artículos científicos.

### ► Liderazgo en salud

Se elaboró el programa de capacitación en liderazgo y gestión en salud y se construyó el repositorio de recursos bibliográficos y videográficos de liderazgo en salud.

## Servicios farmacéuticos

- ▶ Medicamentos Colsubsidio continúa posicionándose como comercializador líder y participante activo del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de la entrega de medicamentos a usuarios de las EPS, en un entorno altamente demandante como consecuencia de la crisis sanitaria.
- ▶ Se continuó la prestación del servicio con el desarrollo de acciones orientadas a garantizar el acceso oportuno a medicamentos de calidad con asesoría de expertos, a través de los canales tradicionales y los diferentes canales alternos con una experiencia de servicio diferenciadora.  
En el 2021, se cumplió con el plan estratégico, operativo y financiero registrando ingresos totales por **\$1 billón 632 mil millones**, con un crecimiento del 15.8% con relación al año anterior.



**El plan de expansión permitió cerrar el año con 485 establecimientos farmacéuticos en 16 departamentos del país para la atención presencial y la realización de cerca de 11 millones de transacciones, a través de los diferentes canales alternos, consolidando a Medicamentos Colsubsidio como una de las tres principales cadenas del país.**



- ▶ La continuidad de la emergencia sanitaria por COVID-19 generó retos adicionales en la prestación del servicio de dispensación de medicamentos y tecnologías en salud para el cuidado y atención de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud del país, en lo relacionado con la continuidad de la prestación del servicio de manera ininterrumpida mediante el fortalecimiento de los canales de acceso complementarios a la presencialidad, en un contexto que exigió una adaptación rápida y oportuna hacia modelos alternos eficientes, donde la transformación

digital con la creación de canales alternos, la omnicanalidad y el cambio en la logística de distribución y entrega de medicamentos a domicilio dominaron la estrategia competitiva y el compromiso de Colsubsidio por proveer bienestar a todos los usuarios.



► Se lograron mejoras en las integraciones tecnológicas con las Entidades Promotoras de Salud EPS, los operadores logísticos de la cadena de abastecimiento y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, permitiendo el fácil y rápido acceso al servicio mediante plataformas digitales tales como: Portales Web de EPS, App medicamentos Colsubsidio y página web Colsubsidio.

Al mismo tiempo, se continuó con la solicitud de medicamentos a través de pantallas de autogestión Touch “Mundo Digital” instaladas en algunos servicios, iniciativa que busca garantizar la adherencia terapéutica y desenlaces clínicos favorables en la población.



► En la dispensación a domicilio se atendieron

**3.124.532**  
usuarios, entregando  
**2.390.000**

**fórmulas a población vulnerable**, lo cual representa un 85% del total de la población atendida por este canal, lo cual fue posible por la optimización de los modelos técnicos, operativos y logísticos, mediante nodos digitales, personal calificado, tecnología de georreferenciación, ruteo, control de las entregas y la implementación de contactabilidad vía mensajes de textos, favoreciendo la entrega y el seguimiento de los pedidos a los usuarios en tiempo real.



► Se recibieron más de 260 mil solicitudes de preagendamiento, de los cuales se entregaron 201 mil, con una efectividad de entrega del 77%.

De otra parte, se abrió el primer establecimiento farmacéutico, que cuenta con un modelo de experiencia diferenciadora a través del uso de pantallas digitales de autogestión, dando la opción de pre agendar la atención o solicitar la entrega de medicamentos a domicilio, con esta modalidad se dispensaron más de

**160m il**  
fórmulas.

► En términos de aseguramiento en salud, se logró una penetración del 22% del régimen contributivo con la asignación de 5.762.948 usuarios capitados de las EPS Famisanar, Sura y Nueva EPS y, la participación en el régimen subsidiado, a través de una red de más de 156 servicios farmacéuticos con presencia en 16 departamentos a nivel nacional.



► El canal institucional, cerró el año con **26 millones de prescripciones de medicamentos dispensadas**, lo que representó un crecimiento del 14,5% con respecto al año anterior y ventas aproximadas de **\$1 billón 324 mil millones**.

**A través de las acciones del programa de atención farmacéutica se realizaron 98.186 consultas dirigidas a cerca de 74 mil pacientes**, con el fin de contribuir al cumplimiento del objetivo terapéutico y mejoramiento de su calidad de vida, impactando la salud individual y colectiva.



► Frente a la seguridad del paciente se dio continuidad a la gestión de los eventos adversos a través del programa de farmacovigilancia y se atendieron las alertas sanitarias e informes de seguridad emitidas por el INVIMA.

► Conforme al compromiso de dar educación sanitaria, se divulgó material infográfico a más de

**730 mil**

usuarios de manera constante, llegando a cerca de

**9 millones**

de entregas e impactando a los trabajadores con el fortalecimiento de la línea que presta soporte en el proceso de asesoría de expertos.



► De acuerdo con la política de productos dados de baja para donación, se permitió la entrega de medicamentos a poblaciones vulnerables en alianza con entidades reconocidas para tal fin, logrando contribuir al acceso de medicamentos para los más necesitados y minimizar el impacto ambiental por la destrucción de medicamentos y productos próximos a vencer en la cadena de abastecimiento. Durante el año, se entregaron

**93.315**

unidades farmacéuticas de medicamentos.



**Para la atención de personas con discapacidad a nivel nacional, se continuó con la adecuación de sedes con ajustes razonables, llegando a 55 establecimientos, lo cual facilita el acceso a los servicios y a información pertinente.**



► Se continuó con la formación en lengua de señas y la sensibilización a los trabajadores frente a las necesidades de esta población y al modelo de atención, mediante la interacción permanente con los usuarios, los trabajadores y las entidades que trabajan en representación de las personas con discapacidad.

Para dar una mayor difusión del proyecto y del rol en el cuidado de la salud, se realizaron jornadas de interacción, con entidades, usuarios y medios de comunicación a través de Webinars, Foros, muestras comerciales, entrevistas y publicaciones en redes sociales.



► La experiencia desarrollada por la organización en el desarrollo de espacios incluyentes, fue presentada en el Foro Virtual para las Américas 2021 organizado por la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS, quienes le otorgaron un reconocimiento a esta iniciativa, como una buena práctica en la protección de grupos vulnerables.

## Logistica

► **Entendiendo que todo el proceso logístico es esencial para lograr los resultados en la atención de los clientes y usuarios, se trabajó en optimizar la eficiencia logística mediante el monitoreo y mejora de los procesos de recepción, almacenamiento, distribución, transporte, domicilios y control de la cadena de frío principalmente; así como, la gestión eficiente de los inventarios.** Adicionalmente, se estructuró el proyecto de automatización del Centro de Distribución que busca dar respuesta al crecimiento de la cadena y tener un mayor control del proceso.

► La logística se controló y desarrolló dentro del presupuesto definido, esto gracias al trabajo colaborativo con actores del sector, la implementación de modelos alternativos de abastecimiento como compras unificadas o directas, gestión de otras opciones de productos, uso de corredores viales y humanitarios e intercambio de información para favorecer la oportuna capacidad de respuesta, lo anterior permitió satisfacer las necesidades de clientes y usuarios a pesar de las condiciones derivadas del paro nacional de transportadores.

Promoviendo el cuidado del medio ambiente, se impulsó con las empresas contratadas para la entrega de domicilio el uso de bicicleta en Bogotá, el Espinal y Chiquinquirá.

## Aseguramiento de calidad

► Se obtuvo nuevamente la certificación por la venta y suministro de medicamentos y productos complementarios para la salud a entidades por negociación de convenios institucionales y comunidad en general a nivel nacional, otorgada por el ICONTEC.

► La conformidad del sistema de gestión de calidad fue determinada por la entidad, quien reconoció el conocimiento y las prácticas en materia de dispensación, seguridad y asesoría de expertos a través de los diferentes canales de atención, que permiten asegurar que los usuarios tengan la información para el correcto uso de los medicamentos y la adopción de una vida más sana.

**Los logros obtenidos en la operación son resultado del compromiso del talento humano con la misión y la visión organizacional, la gestión del conocimiento, las condiciones de infraestructura, la tecnología, el mejoramiento continuo del Sistema de gestión de calidad, el cual es avalado por un tercero, para mayor transparencia.**

► La organización, continuó garantizando la adopción de protocolos de bioseguridad, asegurando la dotación de elementos de protección personal y la capacitación de los trabajadores, en pro de mantener una operación segura para ellos y los usuarios.





## Experiencia de usuario

Teniendo en cuenta que es un compromiso de Medicamentos Colsubsidio ofrecer un servicio de calidad, se ha trabajado en un **Modelo Integral de Servicio**, basado en rutas de experiencia, donde se trabaja permanentemente en satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios, esto con el fin de generar “Experiencias memorables” tanto para clientes externos (cliente-usuario) como internos.

En 2021 se concretó la estrategia de experiencia de cliente alienada con la estrategia corporativa y la estrategia competitiva, que incluyó la definición de la visión, atributos, comportamientos e indicadores, como palanca estratégica de diferenciación.



### Estrategia enfocada en los Usuarios

En el 2021 se desarrolló la medición de satisfacción relacional, cuyo objetivo fue conocer el estado de la relación con el usuario, su lealtad y recomendación de servicio de Medicamentos.

- ▶ **Para dispensación de medicamentos de la EPS se obtuvo una calificación de 88 puntos de satisfacción, creciendo 4 puntos frente a 2019 y una recomendación (NPS) de 68%.**
- ▶ **Para venta de medicamentos se obtuvo una calificación de 90 puntos de satisfacción, encontrándose en niveles altos y una recomendación (NPS) de 54%.**

A nivel general, Medicamentos Colsubsidio mejora la experiencia del usuario aumentando los niveles de satisfacción, los usuarios reconocen principalmente la mejora en el manejo del control de aforo en los puntos de atención, la buena atención del personal, la asesoría de personal experto y el acceso al servicio de domicilios.

Así mismo, se desarrolló la medición de experiencia de cliente transaccional, logrando la retroalimentación de 25.000 usuarios, que calificaron la atención con 90,5 puntos de satisfacción frente a los procesos de dispensación y venta de medicamentos. En cuanto

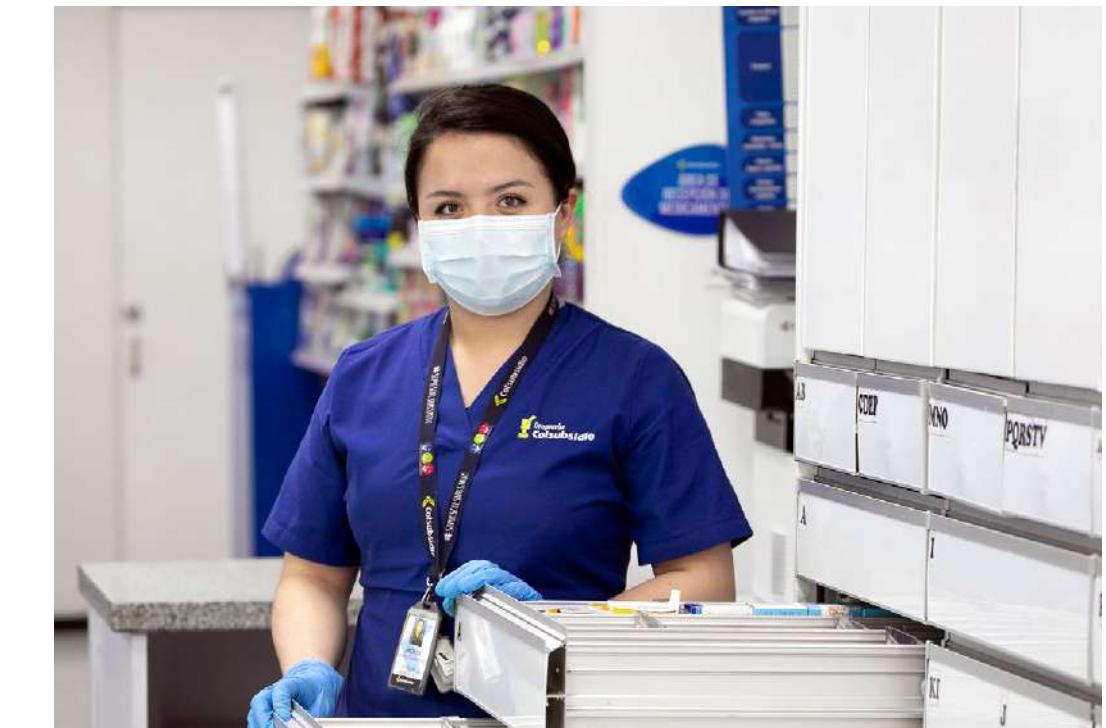
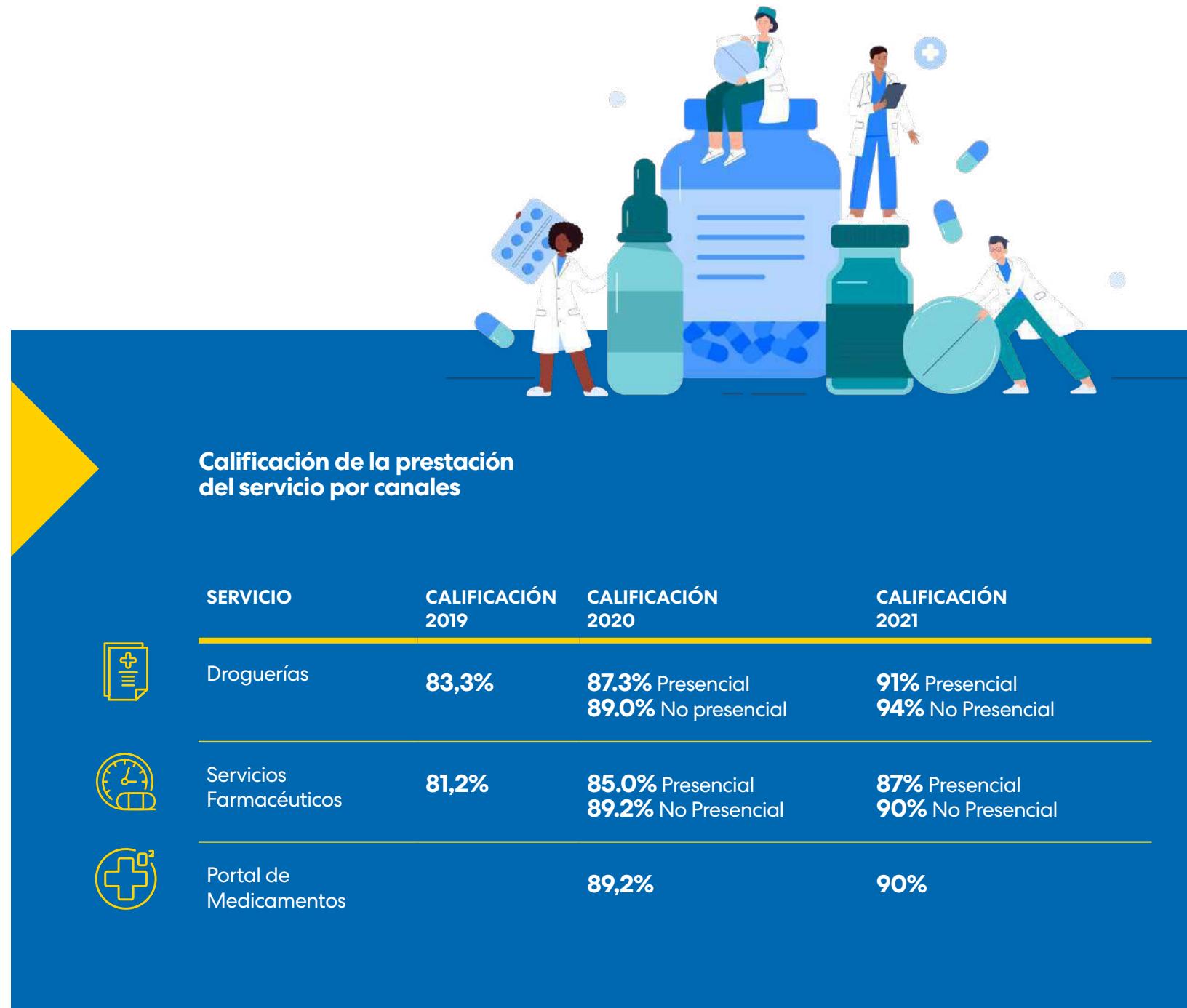
al índice de recomendación (NPS) Medicamentos Colsubsidio obtuvo una calificación de 79,7% cifra superior a la media del mercado superando las expectativas de usuarios y clientes.

Se continuó trabajando en la comunicación uno a uno con el usuario con la finalidad de informar el manejo y uso de los canales alternos como: domicilios y preagendamiento. El alcance fue de cerca 15 millones de mensajes de texto y mailings. De igual forma, se reforzó la comunicación mediante videos y audios en los establecimientos, con material educativo y de divulgación del

acceso a la página de internet ([www.Colsubsidio.com/salud/medicamentos](http://www.Colsubsidio.com/salud/medicamentos)).

La comunicación con los usuarios de alto costo de cohortes específicas con formulación activa se reforzó con el fin de incentivar la adherencia al tratamiento y fortalecer el proceso de dispensación.

**Conforme a la política de resarcimientos, se gestionó el malestar en el servicio mediante la comunicación con el usuario para identificar la falla en la atención e implementar planes que garanticen la mejora y así mitigar el impacto en una recompra o revisita.**



### Estrategias enfocadas en los trabajadores

En el 2021, se mejoró la comunicación para mantener al personal informado, en pro de obtener los resultados propuestos, a través de la intranet “Comunicaciones Medicamentos”, sesiones de capacitación y la “Convención nacional de expertos”, con la participación de

afianzando el compromiso con los objetivos de Medicamentos Colsubsidio y generar empatía hacia la obtención de un buen clima laboral; en este espacio se exaltó la labor de

**322**

**trabajadores, por los resultados obtenidos durante el año.**

**3.400**

**trabajadores**, en la que se desarrollo una actividad de construcción creativa, viviendo los valores corporativos,



## Potencializar la operación de retail

### Supermercados

Para garantizar el suministro de bienes y alimentos de la canasta familiar, la organización llegó a

**98**

supermercados, con la apertura de nueve almacenes, localizados en los municipios de Chía, Chocontá, Gachancipá, Girardot, La Calera, Madrid y Tena en Cundinamarca, Melgar en el Tolima y Samacá en Boyacá.

Durante el año, se renovó la marca de los Supermercados, que más allá de un cambio, es una renovación de la experiencia con mayor servicio al cliente, agilidad, facilidad y nuevas categorías.

Se registraron

**14.998.327**

transacciones, que generaron ingresos por

**\$634.792**

millones.

Como parte de las estrategias sociales, se atendieron

**265.084**

personas pertenecientes a los programas de la Secretaría Distrital de Integración Social, entre madres gestantes y lactantes, personas con discapacidad y en condición de vulnerabilidad alimentaria y vejez, quienes redimieron bonos por valor de

**\$33.010**

millones.

ODS 2.1

ODS 2.2.



## Droguerías

La cadena de Droguerías Colsubsidio proporciona acceso a productos y servicios para el cuidado de la salud con la asesoría de expertos, a los afiliados a la Caja y a la población en general, para ello cuenta con una red de

**330**

puntos de venta localizados en 16 departamentos del país, logrando una penetración del mercado del 8.2% a nivel nacional y 20.2% en Cundinamarca.

Por este canal comercial, se realizaron más de

**diez millones**  
de transacciones y se generaron

**\$313.685**

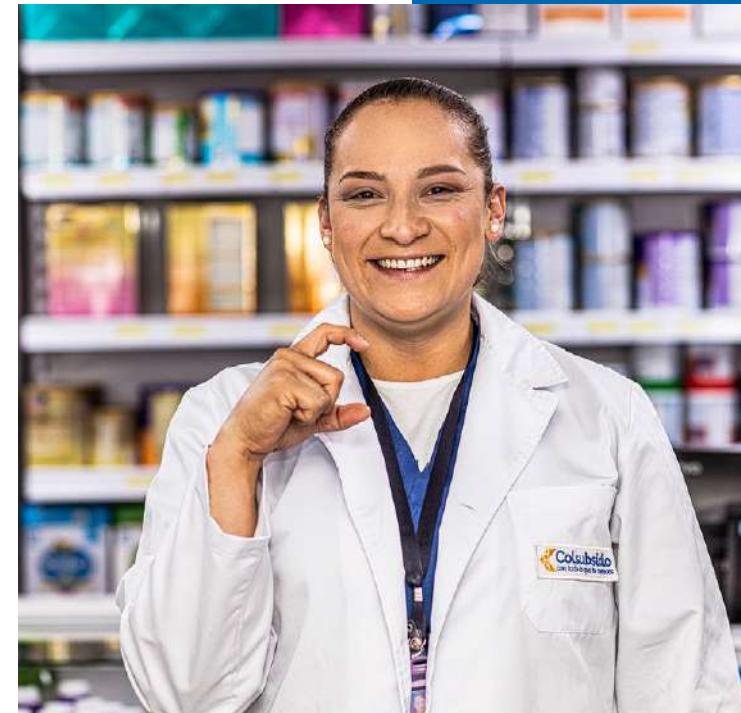
millones en ventas brutas, lo que representa un crecimiento del 21% con respecto al año anterior.

Durante el año, se fortalecieron los canales alternos, con el rediseño la página [www.drogueriascolsubsidio.com](http://www.drogueriascolsubsidio.com), haciendo más fácil el acceso por parte de los clientes y potencializando el uso de la Tarjeta Multiservicios como medio de pago, el cual pasó de 5,1% de participación a 18,5%. Lo anterior ha permitido un crecimiento en el tráfico en la plataforma del 75%, con cerca de

**11 millones**

de visitas que han favorecido el acceso de la población colombiana a los medicamentos, especialmente si se tiene en cuenta que cerca del 10% son compras efectuadas principalmente desde los Estados Unidos y países de Latinoamérica.

A través de la página web se realizaron ventas por **\$18 mil millones de pesos, un 112% más que el año anterior.**



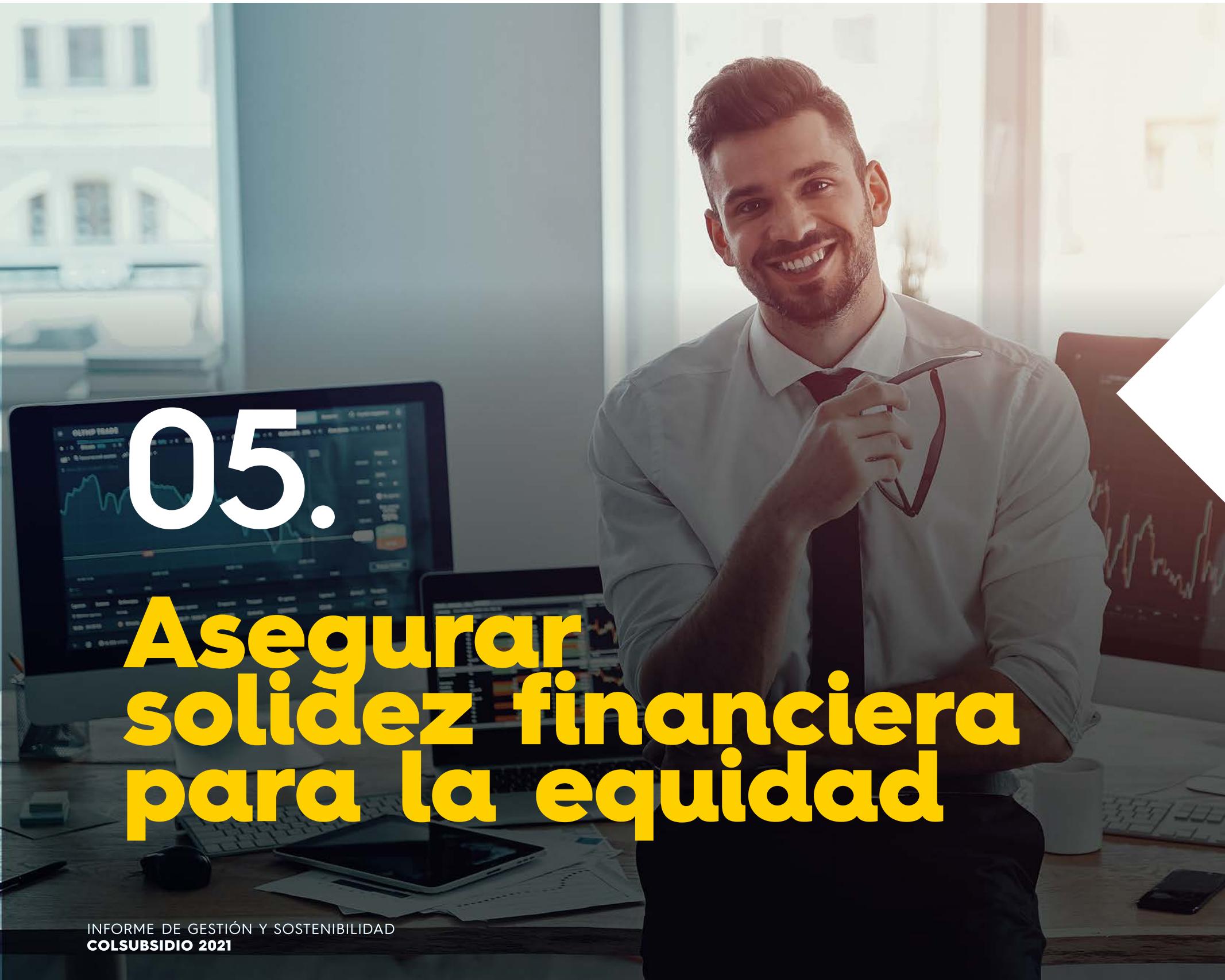
## ▶ Estilos de vida saludable

En cumplimiento de la promesa de valor se siguió promoviendo acciones de bienestar y autocuidado, para ello a través de las redes sociales, página web y comunicaciones se proporcionó información para el uso adecuado de medicamentos y adopción de estilos de vida saludables. Por cuarto año consecutivo se participó en la Carrera de la Mujer, evento deportivo que conforme a las bondades de la tecnología permitió la participación de más de 9 mil personas a nivel mundial con el mensaje de llevar salud y bienestar.

La Revista Vida Sana continuó como medio de educación sanitaria, llegando a cerca de

**81 mil**

usuarios, permitiendo una mayor divulgación de los programas y los servicios de la cadena; así como, de la información necesaria para la utilización racional de los medicamentos y la adopción de estilos de vida saludables.



## 05. **Asegurar solidez financiera para la equidad**

TM-4  
GRI 102-7  
ODS 1.a



Colsubsidio entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la redistribución de los aportes empresariales en los subsidios y programas sociales que ofrece a las poblaciones que tiene a cargo.

GRI 103-1

Durante el año, los seguimientos financieros a las Unidades de Servicio y del consolidado de la Caja se orientaron a asegurar el cumplimiento de las metas financieras establecidas, identificando brechas y estableciendo acciones para mejorar la eficiencia en los resultados financieros y en la ejecución de los proyectos.

► A través de la elaboración de pronósticos trimestrales, se revisaron continuamente las estructuras financieras con el propósito de mitigar el efecto de cambios en el entorno en el logro de las metas propuestas, bajo el principio de austeridad del gasto y la optimización de la relación de eficiencia.

Con el fin de mejorar la eficiencia en los resultados financieros, se realizaron actividades que permitieron la oportuna gestión de estructuras y data maestra (centros de costo y centros de beneficio). Se prestó apoyo mediante el proceso de control presupuestal del gasto, en lo relacionado con la gestión operativa y de proyectos de inversión, conforme los objetivos presupuestales definidos para la vigencia.

GRI 103-2

► En la estructuración de los modelos de rentabilidad y gestión de costos, se evaluaron los modelos existentes para alcanzar un mayor grado de maduración, mediante la integración de nuevas variables de análisis y control para incrementar eficiencias en la gestión de costos en los diferentes programas de la Caja, mitigar los efectos generados por la Pandemia COVID - 19 y optimizar los resultados generados.

► En cuanto a la generación de estados financieros, se fortalecieron controles y validaciones respecto a la información generada por las Unidades de Servicio y las áreas administrativas, se implementaron acciones para asegurar el cumplimiento de las políticas y normas contables; así como, la generación de información precisa y oportuna para la toma de decisiones.

GRI 103-2

► El entorno cambiante que generó la pandemia exigió profundizar en las particularidades de cada Unidad de Servicio, por ello, se ampliaron los

análisis de la estructura financiera a través de tableros integrados de indicadores por área y consolidado Caja, con el fin de identificar fortalezas y riesgos financieros asociados con el crecimiento, la eficiencia, la rentabilidad, la liquidez y la solvencia.

GRI 103-3

► Se realizó el seguimiento a la formulación y ejecución de los proyectos de inversión, contemplando las estructuras de financiamiento particulares de cada uno y se incorporó en el seguimiento financiero mensual un capítulo específico asociado

con este desempeño. En cuanto a las inversiones de capital, se llevó a cabo un seguimiento permanente a su evolución y las implicaciones en términos de valoración financiera.

► Periódicamente, se realizó un seguimiento al comportamiento de los ingresos, los egresos de la Caja y de los fondos de protección social, con el propósito de gestionar la liquidez y los requerimientos de financiación, garantizando en todo momento la disponibilidad de los recursos requeridos por la organización.

GRI 103-3



**La estructuración del portafolio de inversiones, que en promedio ascendió a \$973.000 millones, se efectuó contemplando emisores con la mejor calificación de riesgo, dentro de parámetros de la mayor seguridad posible para los recursos administrados por Colsubsidio, generando rendimientos financieros del orden de \$28.000 millones, los cuales se reinvierten en los programas sociales de la organización.**

- ▶ Se realizó la medición y gestión de los riesgos financieros y con el propósito de mitigar el riesgo de contraparte y de mercado, derivado de las medidas restrictivas por la emergencia sanitaria, se incorporaron nuevas herramientas y metodologías, se analizaron periódicamente los emisores para establecer oportunamente alertas tempranas, se evaluaron nuevas alternativas de inversión viables para el perfil de riesgo de la Caja y se implementaron sistemas de información de mercado con acceso a cotizaciones en línea, lo que da oportunidad en la información para la toma de decisiones de inversión.

▶ Con el propósito de minimizar riesgos operativos y agilizar algunos procesos dentro de las restricciones asociadas con la pandemia, se habilitaron operaciones a través de portales transaccionales de las sociedades de servicios financieros y se efectuó el cumplimiento de operaciones a través de portales bancarios. Igualmente, se logró la certificación ante el Autorregulador del Mercado de Valores - AMV como Operadores del Mercado de Valores, con el objeto de asegurar la actualización de los perfiles que gestionan el portafolio.

▶ La estructuración del endeudamiento financiero se monitoreó permanentemente con el propósito de incorporar cambios oportunos que permitieran mitigar el riesgo en el costo financiero asociado a la volatilidad en las tasas de mercado y aprovechar las oportunidades de líneas de redescuento con tasas más blandas, ofrecidas para los sectores económicos en los que opera la Caja.

GRI 103-3

▶ Se elaboró el presupuesto corporativo del 2022, con metas orientadas a retomar la senda de crecimiento de los ingresos y resultados de los servicios, mediante la integración de iniciativas y proyectos estructurados en el marco del direccionamiento

estratégico de la Caja, con especial énfasis en recuperar la tendencia de los resultados observados en el año 2019 en aquellos servicios que tuvieron cierres en sus diferentes líneas de operación como consecuencia de la pandemia.

▶ Fundamentados en estudios técnicos de costos, análisis de precios de mercado, variables macroeconómicas, aspectos socioeconómicos y el presupuesto para el 2022, se

determinaron las tarifas del portafolio de productos y servicios de la Caja, buscando incrementar la cobertura de los afiliados.

▶ Por otra parte, se fortalecieron los procesos de operación financiera, relacionados con facturación, ingresos, pagos, cartera y medios de pago, con el fin de dar el soporte adecuado y oportuno a las Unidades de Servicio y de igual manera a clientes, afiliados y proveedores en general.



Con el objetivo de incrementar la eficiencia en los procesos y eliminar tareas operativas manuales, se implementaron siete robots con los que se ha logrado optimizar procesos de conciliación de medios de pago, contabilización automática de facturas y conciliación de facturas emitidas vs. reportadas a la DIAN, sin requerir un aumento en la contratación de recursos a pesar del crecimiento de la operación.

Así mismo, se dio continuidad a la implementación de las Resoluciones emitidas por la DIAN tanto para el frente de emisión, como recepción de facturas, es así como de manera integral se generaron los desarrollos, pruebas y salidas en productivo que permitieron garantizar la implementación de las resoluciones 0042 de 2020 y 0012 y 0015 de 2021, manteniendo a la organización en la vanguardia con el operador tecnológico de las disposiciones que contribuyan al control fiscal del país.

Se emitieron electrónicamente más de

## 30 mil

**facturas con validación previa.** Se actualizó la versión de facturación electrónica 1.8 y el reporte de estados de facturas para RDIAN con la notificación de estados de acuerdo con lo exigido por la normatividad vigente, lo que permitió incrementar los procesos tecnológicos y desarrollos automáticos para la operación en los diferentes frentes, los cuales hacen parte de los procesos de RDIAN y permiten a los proveedores la negociación de sus facturas.

En cuanto a la recepción de facturas, se dio continuidad a la atención virtual de proveedores, ampliando la cobertura a las personas naturales que aún no están obligadas a facturar electrónicamente y a las cuales les aplica la generación de documento equivalente; igualmente, se incrementó la recepción de documentos electrónicos como facturas, notas crédito y notas débito, llegando al 92%, es decir,

## 1.049.000

**documentos.** Al cierre del año, Colsubsidio contaba con 4.050 proveedores bajo este canal electrónico.



Se vincularon mejoras tecnológicas tanto en la emisión como en la recepción de facturas que permitieron optimizar la operación, mediante la integración de aplicativos y robots para generar análisis en tiempo real y alertas en línea, con el fin detectar errores en el proceso oportunamente y garantizar el envío y recepción de facturas en los tiempos establecidos.

Se continuó con la generación de los informes fiscales, que garantizan el cumplimiento de la normatividad y la disminución del gasto de papel.

En el transcurso del año se habilitaron canales y medios de pago para facilitar a los clientes y afiliados el pago de sus productos y/o servicios, como por ejemplo el link de pago de PayU, las APP's y las billeteras móviles financieras más representativas. De igual manera, se reforzó la comunicación con clientes y afiliados para promover el uso de medios de pago virtuales y presenciales sin contacto, con apoyo de las entidades financieras, las pasarelas de pago y comunicaciones internas de la Caja.

Se fortaleció la alianza con Paga Todo llegando a

## 308

puntos, 150 en Bogotá y 158 ubicados en 48 municipios de Cundinamarca, para que los afiliados reciban el pago de la cuota monetaria, paguen sus obligaciones con Crédito y Seguros, efectúen avances del cupo de crédito y paguen sus obligaciones con los Colegios de la Caja, lo cual generó más de

## 245.000

transacciones durante el año. Así mismo, se habilitaron

## 2.400

puntos Paga Todo para el recaudo de las atenciones médicas de los afiliados a Famisanar IPS Colsubsidio, en los cuales se generaron

## 5.500

transacciones.

Para la Tarjeta de Afiliación Multiservicios Colsubsidio, se realizaron ajustes en los extractos del cupo de crédito para dar cumplimiento a lo establecido para facturación electrónica y se fortalecieron las actividades de prevención y seguridad, para mitigar riesgos frente a la recurrencia en el uso del cupo de crédito en el mismo día.

También se trabajó en el fortalecimiento de los canales de atención a proveedores y puntos de venta, implementando Chat Bot para la atención de preguntas frecuentes y garantizar el correcto direccionamiento de sus solicitudes.

Para garantizar la recuperación oportuna de la cartera, se realizó la gestión de cobranza previo análisis del sector económico y nivel de riesgo de las empresas, realizando acuerdos de pago con aquellas que lo solicitaron al verse impactadas por la pandemia. La reactivación económica generó un impacto positivo en la cartera de la organización, debido a que el incremento en ventas impulsó nuevamente los procesos de cartera, lo cual dio continuidad al fortalecimiento, seguimiento, desde el proceso de facturación hasta la recuperación de la cartera la cual cerró en

**\$953.346,**

millones, sin incluir la generada en crédito social y vivienda, lo cual representó un crecimiento del 23% en comparación al año anterior.

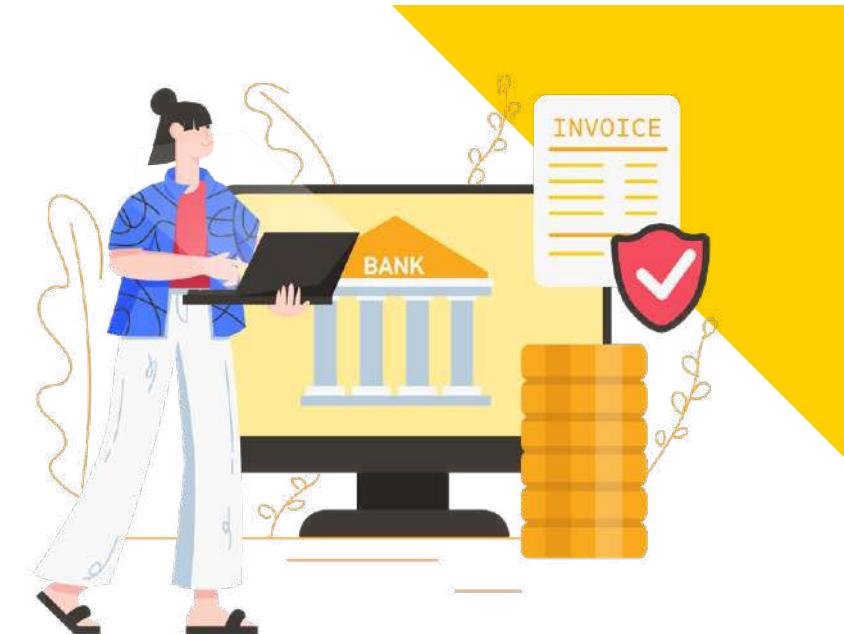
Con el fin de dar continuidad a los procesos de pago durante la pandemia, se consolidó una alianza bancaria para descentralizar el proceso de giro de cheques procedentes de la compra de cartera que se gestiona a través del área de Crédito Social, mejorando la oportunidad y la experiencia de los afiliados, ya que hoy pueden reclamarlos en cualquier sede del Banco a nivel nacional. En el año 2021 se beneficiaron

**6.922**

afiliados de este nuevo proceso.

Así mismo, se continuó el trabajo conjunto con entidades financieras, implementando esquemas virtuales para confirmación y autorización de operaciones que permitieron garantizar los procesos de pagaduría a proveedores y acreedores para cumplir con las obligaciones de la Caja, generando ahorros y garantizar el mínimo riesgo en la administración de los recursos.

En el área de riesgos y control financiero se automatizó el servicio de autogestión



**38.568**  
verificaciones.

de listas de control para el conocimiento de la contraparte y la contratación de terceros, evitando la materialización de riesgos en las operaciones de compra y venta de bienes y servicios de la Caja, ampliando la cobertura a todas las áreas de la organización, garantizando el filtro en los procesos de creación y actualización de la data maestra. Para el año 2021 se realizaron

Paralelo a las actividades asociadas al sistema de administración del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo, se implementó el modelo estadístico de predicción del fraude para la generación de alertas transaccionales de nuestra Tarjeta de Afiliación Multiservicios; adicionalmente, se habilitó un demo de monitoreo transaccional en línea, llegando a identificarse en los dos modelos de operación 2.715.012 alertas durante el año.

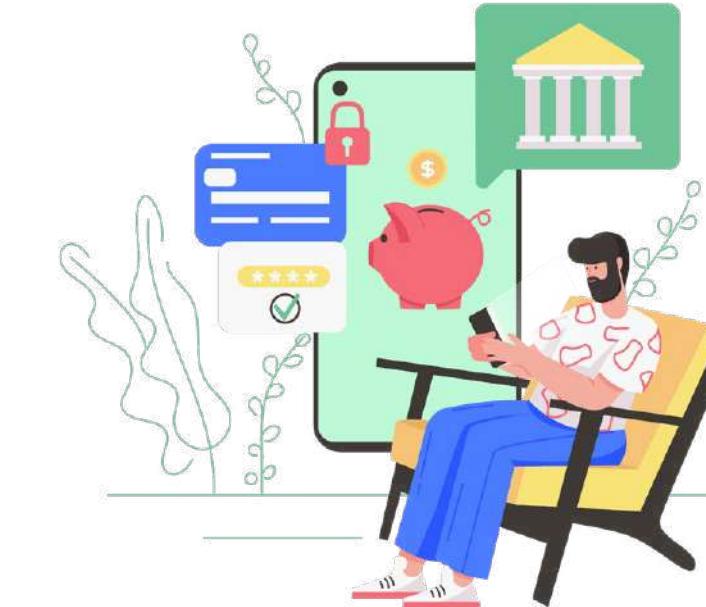
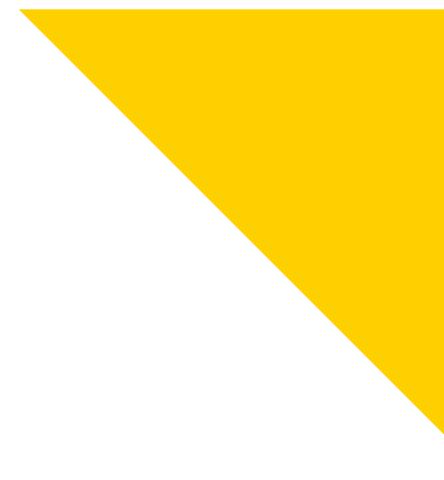
Colsubsidio, en cumplimiento de la Ley 1676 de 2013, permite la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores

Entre las principales cifras e índices financieros, se destaca que:

- ▶ Los activos y el patrimonio de la organización presentaron un incremento del 10% y del 5%, ascendiendo a **\$6,08 billones y \$2,69 billones, respectivamente.**
- ▶ Los ingresos totales se situaron en **\$4,98 billones.**
- ▶ La razón de liquidez se sitúa en 1,5
- ▶ Durante el año, la organización efectuó inversiones para ampliar la cobertura de sus programas sociales por un valor de **\$204.978 millones.**
- ▶ El remanente fue destinado por el Consejo Directivo a la ampliación de cobertura de los servicios sociales que presta la organización.

GRI 201-1  
GRI 103-1

# Valor económico generado y distribuido

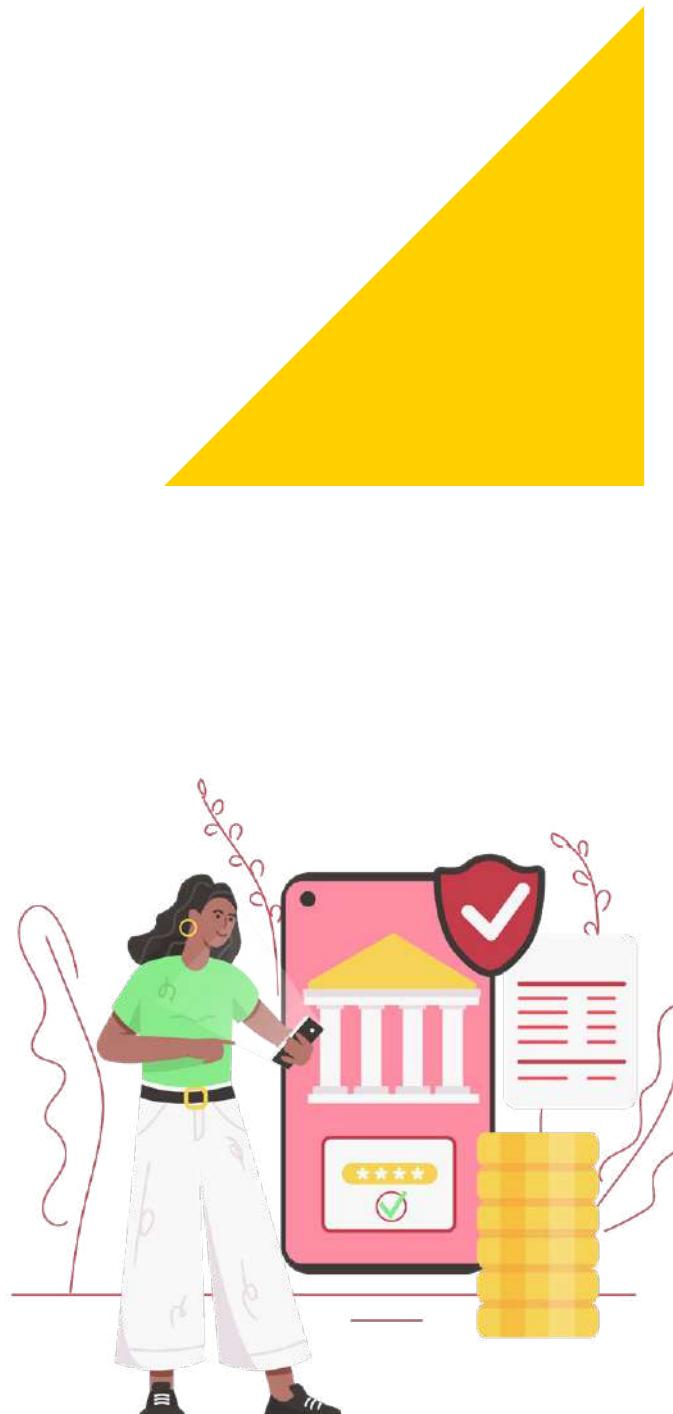


## Valor económico generado y distribuido

Cifras en millones de pesos

I. Valor económico generado	2019	2020	2021
Ingresos Totales	\$ 4.199.890	\$ 4.309.719	\$ 4.981.004
Ingresos generados por recaudo de aportes	\$ 1.194.776	\$ 1.201.904	\$ 1.300.752
Ingresos generados por venta de servicios (Supermercados, Droguerías, Recreación, Turismo, Crédito, Vivienda, Salud, Alimentos y Bebidas)	\$ 2.823.875	\$ 3.020.689	\$ 3.560.692
Otros Ingresos	\$ 181.239	\$ 87.125	\$ 119.561
<b>Total Valor económico generado</b>	<b>\$ 4.199.890</b>	<b>\$ 4.309.719</b>	<b>\$ 4.981.004</b>





<b>II. Valor económico distribuido</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>\$ 544.629</b>	<b>\$ 547.764</b>	<b>\$ 592.686</b>
FOVIS, Fondo para el subsidio Familiar de vivienda de interés social	\$ 243.622	\$ 245.025	\$ 265.114
FOSFEC, Fondo de solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante (incluye 19 a 23)	\$ 140.573	\$ 141.382	\$ 152.984
FOSYGA, Fondo de solidaridad y garantía - régimen subsidiado en salud	\$ 118.840	\$ 119.524	\$ 129.324
FONIÑEZ, Fondo de atención a la niñez y la jornada escolar complementaria	\$ 41.594	\$ 41.833	\$ 45.263
<b>SUBSIDIOS</b>	<b>\$ 380.936</b>	<b>\$ 371.210</b>	<b>\$ 395.426</b>
Subsidio en dinero - cuota monetaria	\$ 287.996	\$ 290.019	\$ 315.980
Subsidio en especie	\$ 92.940	\$ 81.191	\$ 79.447
<b>PAGOS REALIZADOS A TERCEROS, ESTADO, TRABAJADORES DE LA CAJA</b>	<b>\$ 2.967.268</b>	<b>\$ 3.196.806</b>	<b>\$ 3.733.063</b>
Sostenimiento Superintendencia del Subsidio Familiar	\$ 11.884	\$ 11.941	\$ 12.932
Reserva Legal	\$ -	\$ -	\$ -
Pagos realizados al Estado	\$ 48.532	\$ 43.778	\$ 53.482
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	\$ 416.381	\$ 377.177	\$ 448.832
Pago a proveedores	\$ 2.490.471	\$ 2.763.910	\$ 3.217.816
<b>Otros conceptos</b>	<b>\$ 307.057</b>	<b>\$ 193.938</b>	<b>\$ 259.829</b>
Excedentes 55%	\$ 4.158	\$ 3.816	\$ 2.375
Remanente	\$ 192.043	\$ 64.234	\$ 115.171
Provisiones	\$ 32.667	\$ 37.761	\$ 38.168
Amortización	\$ 28.693	\$ 26.840	\$ 27.980
Depreciación	\$ 49.495	\$ 61.286	\$ 76.135
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>\$ 4.199.890</b>	<b>\$ 4.309.719</b>	<b>\$ 4.981.004</b>
<b>III. Valor económico retenido</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>

# Memorando de verificación



**KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.**  
Calle 90 No. 19C - 74  
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono 57 (1) 6189000  
57 (1) 6188100  
[www.kpmg.com.co](http://www.kpmg.com.co)

## Informe del Auditor Independiente de aseguramiento Limitada para la Caja Colombiana De Subsidio Familiar – COLSUBSIDIO

Hemos sido contratados por la **Caja Colombiana de Subsidio Familiar -COLSUBSIDIO** en adelante **Colsubsidio**, para proporcionar aseguramiento limitado con relación a los parámetros e indicadores de sostenibilidad incluidos en el Informe de gestión y sostenibilidad de **Colsubsidio**, (en adelante "el Informe") para el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Los parámetros y contenidos de sostenibilidad cubiertos por este encargo de aseguramiento limitado son:

Parámetros de sostenibilidad asegurados	Estándar asegurado
1 Valor económico generado y distribuido	GRI 201-1
2 Proporción de gasto en proveedores locales	GRI 204-1
3 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	GRI 205-2
4 Consumo de agua	GRI 305-5
5 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GRI 401-1
6 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	GRI 405-1
7 Nivel de servicio en Contac Center y Centros de Servicio	Propio: TM-1
8 Fondo FOSFEC (Subsidio asignado, personas colocadas laboralmente)	Propio: TM-2
9 Inversión en actividades de ciencia, tecnología e innovación	Propio: TM-3
10 Efectividad de los Bots en Productivo	Propio: TM-5
11 Índice de Satisfacción relacional	Propio: TM-6
12 Tasa de éxito de ofertas atracción, fidelización y retención	Propio: TM-11
13 Índice de satisfacción transaccional	Propio: TM-13
14 Apropiación recursos fondos de protección social: Fovis, Fosyga, Fonínez, Fosfec, Ley 115.	Propio: TM-14

### Responsabilidad de Colsubsidio

**Colsubsidio** es responsable por la preparación y presentación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad incluidos arriba en el aseguramiento limitado, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y los indicadores propios de la compañía según lo descrito en el subcapítulo "Sobre este Informe". En dicho subcapítulo se detalla la opción de conformidad autodeclarada.

Esta responsabilidad incluye: Diseñar, implementar y mantener el control interno necesario para permitir la preparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad asegurados libres de errores materiales debido a fraude o error.



**Colsubsidio** también es responsable de prevenir y detectar el fraude, y de identificar y asegurar que la Compañía cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

**Colsubsidio** también es responsable de asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del reporte están apropiadamente entrenadas y los sistemas de información están actualizados.

### Responsabilidad de KPMG

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la preparación y presentación de los parámetros de sostenibilidad descritos anteriormente e incluidos en el Informe de gestión y sostenibilidad de **Colsubsidio**.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la norma internacional para trabajos de aseguramiento ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la norma ISAE 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board.

La firma aplica el estándar internacional de control de calidad 1 y en este sentido mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros incluidos en el Código Ético de la Federation of Accountants emitido por el Internal Ethics Standards Board for Accountants que establece principios fundamentales en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad, conductas y competencias profesionales. Con base en lo anterior, confirmamos que hemos ejecutado este encargo para **Colsubsidio** de manera independiente y libre de conflictos de interés.

ISAE 3000 requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si los parámetros e indicadores de sostenibilidad están exentos de errores materiales.

### Aseguramiento Limitado de los Parámetros e Indicadores de Sostenibilidad

Nuestro trabajo de aseguramiento limitado sobre los parámetros e indicadores de sostenibilidad consistió en la formulación de preguntas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad, y en aplicar procedimientos analíticos y otros según sea apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Entrevistas con personal relevante a nivel corporativo en relación con la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales, así como la implementación de estas en la compañía.
- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por **Colsubsidio**, para determinar los asuntos materiales, así como la participación de los grupos de interés en este proceso.



- Entrevistas con el personal pertinente de **Colsubsidio**, a nivel corporativo, responsable de la preparación de los parámetros e indicadores objeto de aseguramiento limitado.
- Indagaciones sobre el diseño e implementación de los sistemas y métodos usados para recolectar y reportar los parámetros e indicadores objeto de verificación limitada, incluyendo la agregación de la información reportada.
- Comparación de los Parámetros de Sostenibilidad objeto de Aseguramiento Limitado con fuentes subyacentes relevantes con una base de muestra para determinar si toda la información relevante ha sido apropiadamente incluida en el Informe.
- Comparación de los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado con las fuentes subyacentes relevantes con base en muestreros, para determinar si la misma ha sido incluida adecuadamente en el Informe.
- No se hicieron comprobaciones en sitio por causas de fuerza mayor (COVID-19) lo cual limitó la verificación de evidencias físicas.
- Lectura de los Parámetros e indicadores de Sostenibilidad de aseguramiento Limitado presentados en el Informe para determinar si están en línea con nuestro conocimiento general y experiencia en relación con el desempeño de sostenibilidad de **Colsubsidio**.

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo y son menores en alcance que un trabajo de aseguramiento razonable, y por lo tanto el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor que el que se hubiera obtenido en un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable sobre los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado.

#### Propósito de Nuestro Reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para **Colsubsidio**, con el propósito de asistir a **Colsubsidio** en determinar si los parámetros e indicadores de sostenibilidad objeto de aseguramiento limitado están preparados y presentados de acuerdo con los estándares GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y los cálculos de indicadores propios de la compañía.

#### Restricciones de uso del reporte

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **Colsubsidio** para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **Colsubsidio** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y determine basarse en él, o en cualquier parte de este lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no



aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a **Colsubsidio**, por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe se entrega a **Colsubsidio** sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de **Colsubsidio**) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

#### Nuestras conclusiones

Nuestra conclusión ha sido establecida, basada en y sujeta a los asuntos descritos en este reporte. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar la conclusión que expresamos a continuación:

Con base en los procedimientos descritos anteriormente y en la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que los parámetros y contenidos de sostenibilidad de **Colsubsidio**, mencionados en la tabla anterior, para el año terminado el 31 de diciembre de 2021 no están preparados y presentados de manera adecuada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el estándar GRI para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative.

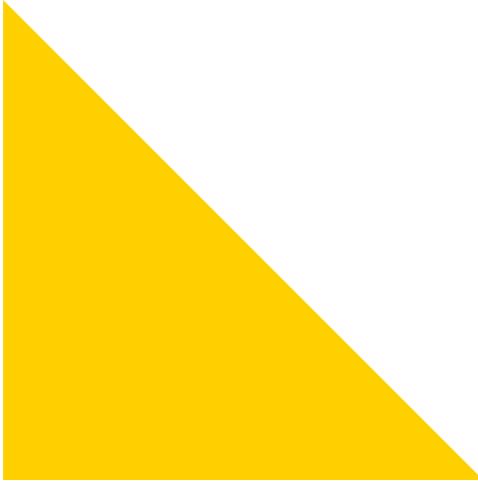
En otro documento, proporcionaremos a la Administración de **Colsubsidio** un informe interno que contiene nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.

  
Digitally signed  
by Fabián  
Echeverría Junco  
Date: 2022.04.05  
19:00:28 -05'00'

Fabián Echeverría Junco  
TP 62943 – T  
Socio  
5 de abril de 2022

# Tabla indicadores GRI



ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA	
CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>			
<b>1. Perfil de la organización</b>			
<b>102-1</b>	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio.	6
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la organización	6
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede.	Colsubsidio tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia.	-
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia.	10
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Organización.	6
<b>102-6</b>	Mercados servidos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	9, 91
<b>102-7</b>	Tamaño de la Organización.	Cobertura geográfica	10
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Cobertura geográfica	10
<b>102-9</b>	Describa la cadena de suministro de la organización.	Contar con el mejor talento humano.	54
<b>102-10</b>	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Asegurar solidez financiera para la equidad.	141, 145
<b>102-11</b>	Principio de precaución.	Contar con el Mejor Talento Humano	54
<b>102-12</b>	Iniciativas externas.	Perfil de la Organización.	7
<b>102-13</b>	Afiliaciones y Asociaciones.	Perfil de la Organización	6
<b>2. Estrategia</b>			
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Gobierno Ética y Transparencia – Sistema de Gestión Integral de Riesgos	39
		Contribuir a la conservación del medio ambiente.	72
		Asociaciones y Gremios.	14
		Asociaciones y Gremios.	14
		Palabras del Director.	4

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA	
CONTENIDOS GENERALES			
<b>3. Ética e Integridad</b>			
<b>102-16</b>	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Perfil de la Organización.	8
<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		32
<b>4. Gobernanza</b>			
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza.	Gobierno Ética y Transparencia.	32
<b>102-19</b>	Delegación de autoridad.	Gobierno, Ética y Transparencia.	33
<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno, Ética y Transparencia.	33, 34
<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Consejo Directivo.	3
<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobierno, Ética y Transparencia.	33
<b>102-25</b>	Conflictos de intereses	Gobierno, Ética y Transparencia.	37
<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos , valores y estrategia	Gobierno, Ética y Transparencia.	33
<b>102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno, Ética y Transparencia.	33
<b>102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno, Ética y Transparencia.	39
<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno Ética y Transparencia - Sistema de Gestión de Riesgos.	39
<b>102-35</b>	Políticas de remuneración.	Gobierno Ética y Transparencia.	33
<b>102-36</b>	Proceso para determinar la remuneración.	Contar con el Mejor Talento Humano.	
		Gobierno Ética y Transparencia.	33

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
	CONTENIDOS GENERALES	
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
<b>102-40</b>	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés. 28
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	Contar con el Mejor Talento Humano. 66
<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés. 28
<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 28, 23 Grupos de Interés.
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 23
<b>6. Prácticas para la elaboración de Informes</b>		
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Perfil de la Corporación. 6
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y cobertura de los temas.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 23
<b>102-47</b>	Lista de los temas materiales.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. 24
<b>102-48</b>	Re expresión de la información.	Para el calculo de GRI 304-4 (Consumo de agua) se reexpresó en megalitros, en los años anteriores se reportó en m <sup>3</sup> . 5
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	Este informe está elaborado de conformidad con los Estándares GRI 23
<b>102-50</b>	Periodo objeto del informe	Palabras del Director. 4 Características del informe. 5
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	Características del informe. 5
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	Características del informe. 5
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com -
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Características de Informe. 5
<b>102-55</b>	Índice de estándares GRI	Tabla indicadores GRI. 148
<b>102-56</b>	Verificación externa	En características de Informe se comunica el alcance de esta primera verificación externa. 5

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	<p>Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe:</p>
		Tema material TM-1 Acceso a los servicios de la Caja. 41, 44, 46, 91
		Tema material TM-2 Impacto positivo de los programas. 91, 94, 104
		Tema material TM-3 Innovación. 20, 21
		Tema material TM-4 Solidez financiera. 141
		Tema material TM-5 Eficiencia Operacional. 41, 43
		Tema material TM-6 Calidad y seguridad en la prestación. 46, 47
		<p>Nota TM-6: Para el cálculo del índice de satisfacción relacional del total de encuestados, se excluye el 11% de los usuarios que no autorizaron la entrega de datos. Se cuenta con la información para fines estadísticos.</p>
		Tema material TM-7 Cadena de abastecimiento. 49
		Tema material TM-8 Bienestar, salud y seguridad y desarrollo de trabajadores. 52, 57, 59
		Tema material TM-9 Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo. 19, 32, 37
		Tema material TM-10 Diversidad e Inclusión. 33
		Tema material TM-11 Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes. 30
		Tema material TM-12 Contribución al medio ambiente. 71, 73
		Tema material TM-13 Relacionamiento cercano con los grupos de interés. 30, 46, 47
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe.</p>
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Tema material TM-14 Gestión del riesgo. 39, 93

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS ESPECÍFICOS		
<b>GRI 200: ECONÓMICOS</b>		
<b>201: Desempeño Económico</b>		
<b>201-1</b> Valor económico directo generado y distribuido	Asegurar la solidez financiera para la equidad.	146
<b>201-3</b> Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Contar con el Mejor Talento Humano.	67
<b>204: Prácticas de Adquisición</b>		
<b>204-1</b> Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión organizacional – Cadena de abastecimiento responsable	51
<b>205: Prácticas de Anticorrupción</b>		
<b>205-1</b> Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Ética y Transparencia.	37
<b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno Ética y Transparencia.	37
<b>205-3</b> Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno Ética y Transparencia.	37
<b>GRI 300: AMBIENTAL</b>		
<b>302: Energía</b>		
	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	
<b>302-1</b> Consumo energético dentro de la organización	*Se excluyen algunas sedes de la UES Medicamentos cuyo valor de energía se paga a través del canon de arrendamiento o la cuota de administración. Se contempla la información a corte noviembre 2020.	74
<b>302-3</b> Intensidad energética	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	74

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS ESPECÍFICOS		
<b>303: Agua y efluentes</b>		
<b>303-1</b>	Interacción con el agua como recurso compartido	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua. 76
<b>303-2</b>	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua. 79
<b>303-3</b>	Extracción de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua. 77
<b>303-4</b>	Vertido de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua. 77
<b>303-5</b>	Consumo de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua. 77
<b>304_Biodiversidad</b>		
<b>304-1</b>	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad. 87
<b>304-2</b>	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad. 87, 88
<b>304-4</b>	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad. 79, 80
<b>C305: Emisiones</b>		
<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire 73
<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire 73
<b>305-7</b>	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire 74

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA																
CONTENIDOS ESPECÍFICOS																		
<b>306: Residuos</b>																		
<b>306-2</b>	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.																
<b>306-3</b>	Residuos generados	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.																
<b>GRI 400: SOCIALES</b>																		
<b>401: Empleo</b>																		
<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano.																
<b>401-2</b>	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores																
<b>401-3</b>	Permiso parental	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1812 1121 1870 1148">Ítem</th> <th data-bbox="2188 1121 2290 1148">Mujeres</th> <th data-bbox="2324 1121 2427 1148">Hombres</th> <th data-bbox="2461 1121 2563 1148">Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1812 1167 2154 1255">Número total de empleados que se han acogido al permiso parental</td> <td data-bbox="2188 1167 2256 1194">382</td> <td data-bbox="2324 1167 2372 1194">99</td> <td data-bbox="2461 1167 2529 1194">481</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1812 1274 2154 1447">Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental</td> <td data-bbox="2188 1274 2256 1301">303</td> <td data-bbox="2324 1274 2372 1301">77</td> <td data-bbox="2461 1274 2529 1301">380</td> </tr> <tr> <td data-bbox="2666 1274 2710 1301"></td> <td data-bbox="2666 1274 2710 1301"></td> <td data-bbox="2666 1274 2710 1301"></td> <td data-bbox="2666 1274 2710 1301">67</td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Mujeres	Hombres	Total	Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	382	99	481	Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	303	77	380				67
Ítem	Mujeres	Hombres	Total															
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	382	99	481															
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	303	77	380															
			67															

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS ESPECÍFICOS		
<b>403: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comercial	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
403-9	Lesiones por accidente laboral	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores.
<b>404: Formación y Enseñanza</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Contar con el Mejor Talento Humano. Gestión y desarrollo del talento.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Contar con el Mejor Talento Humano. Gestión y desarrollo del talento.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Contar con el Mejor Talento Humano. Gestión y desarrollo del talento.

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS ESPECÍFICOS		
<b>405: Diversidad e Igualdad de oportunidades</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno Ética y Transparencia. Estructura Administrativa.
		33, 34
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Contar con el Mejor Talento Humano.
		54
		El ratio es de 1:11 . La remuneración está definida para cada cargo y no obedece a criterios de género.
<b>406: No discriminación</b>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2021 no se presentaron casos de discriminación.
		-
<b>407: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento responsable
		66
<b>411: Derechos de los pueblos indígenas</b>		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Colsubsidio no desarrolla operaciones en zonas de los pueblos indígenas
		-

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS ESPECÍFICOS		
<b>413: Comunidades locales</b>		
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Desde la oficina de planeación se estructuran los proyectos teniendo en cuenta el impacto social que generan y basados en las necesidades de la población objetivo facilitando el acceso a los servicios que ofrece la Caja y mejorando las condiciones de vida la población. Los resultados de los proyectos y programas de los servicios sociales se encuentran en el capítulo 4 Generar desarrollo humano integral.
<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	91, 95, 116, 120
<b>414: Evaluación social de los proveedores</b>		
<b>414-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento responsable.
<b>414-2</b>	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento responsable.
<b>418: Privacidad del cliente</b>		
<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	48

# Tabla contribución Colsubsidio Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2021

## Tabla contribución Colsubsidio Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2021

<b>ODS 1</b> <b>Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo</b>	1.3. Implementar a nivel nacional sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, de aquí a 2030, lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables.	Perfil de la Corporación. Generar Desarrollo Humano Integral-Afilaciones, Aportes y Subsidio.	25, 91, 92
	1.4. De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación	Generar Desarrollo Humano Integral-Afilaciones, Aportes y Subsidio.	25, 91, 92
	1.a Garantizar una movilización significativa de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles a los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para que implementen programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones	Vivienda y Subsidio de Vivienda.  Crédito y Seguros. Generar Desarrollo Humano Integral – Afiliaciones, Aportes y Subsidio.	92, 141
	2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año	Asegurar la Solidez Financiera.  Generar Desarrollo Humano Integral-Alimentos y Bebidas.  Mercadeo Social-Supermercados.	25, 81, 105, 139
<b>ODS 2</b> <b>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible</b>	2.2 De aquí a 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad	Generar Desarrollo Humano Integral-Alimentos y Bebidas.  Mercadeo Social- Supermercados.	25, 81, 105, 139
	2.c Adoptar medidas para asegurar el buen funcionamiento de los mercados de productos básicos alimentarios y sus derivados y facilitar el acceso oportuno a la información sobre los mercados, incluso sobre las reservas de alimentos, a fin de ayudar a limitar la extrema volatilidad de los precios de los alimentos	Generar Desarrollo Humano Integral-Mercadeo social – Supermercados.	81

<b>ODS 3</b> <b>Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades</b>	3.1. De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos	Generar Desarrollo Humano Integral- Salud.	26, 81, 125
	3.2. De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1.000 nacidos vivos y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivo	Generar Desarrollo Humano Integral-Salud.	26, 81, 125
	3.7 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales	Generar Desarrollo Humano Integral-Salud.	26, 81, 120, 25
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos	Generar Desarrollo Humano Integral-Salud.  Medicamentos.	26, 81, 120
	3.9 De aquí a 2030, reducir considerablemente el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos peligrosos y por la polución y contaminación del aire, el agua y el suelo	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	26, 71, 81

<p><b>ODS 4</b>  <b>Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos</b></p>	4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos	Generar Desarrollo Humano Integral -  Educación.	26, 95, 98
	4.2. De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria	Generar Desarrollo Humano Integral -  Educación Inicial.	26
	4.3. De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria	Generar Desarrollo Humano Integral -  Educación Superior.	101
	4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	Generar Desarrollo Humano Integral -  FOSFEC.  Educación Superior.	26, 101
	4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad	Generar Desarrollo Humano Integral -  Sistema de Productividad.	26
	4.6 De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.	Generar Desarrollo Humano Integral -  Educación.	26, 95
	4.7. De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.	Generar Desarrollo Humano Integral -  Educación.	26, 95
	4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	9

<b>ODS 5</b> <b>Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas</b>	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisarios en la vida política, económica y pública	Contar con el Mejor Talento Humano	27
	5.6 Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado	Generar Desarrollo Humano Integral – Salud.	27,120
	5.a Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales	Generar Desarrollo Humano Integral – Vivienda y Subsidio de Vivienda.	113
	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	Crédito Social.	
<b>ODS 6</b> <b>Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos</b>	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	76
	6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Agua.	76
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Biodiversidad.	76
		Generar Desarrollo Humano Integral – Parque Acuático y de Conservación Piscilago.	76

<b>ODS 7</b> <b>Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos</b>	<p>7.a De aquí a 2030, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias</p>	<p>Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Aire</p> <p>73</p>
<b>ODS 8</b> <b>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</b>	<p>8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros</p> <p>8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p>8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación</p>	<p>Contar con el Mejor Talento Humano.</p> <p>Generar Desarrollo Humano Integral- Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).</p> <p>27, 52, 91</p> <p>Crédito y Seguros.</p> <p>Contar con el Mejor Talento Humano.</p> <p>Generar Desarrollo Humano Integral- Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).</p> <p>27, 52, 91, 104</p> <p>Contar con el Mejor Talento Humano.</p> <p>Generar Desarrollo Humano Integral- Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).</p> <p>27, 52, 91</p> <p>Educación Superior.</p>

<b>ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</b>	<p>8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas</p>	<p>Generar Desarrollo Humano Integral – Jornada Escolar Complementaria.</p>	27, 91
	<p>8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios</p>	<p>Contar con el Mejor Talento Humano- Un Buen Lugar para Trabajar</p>	27, 52, 81
	<p>8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales</p>	<p>Desarrollo Humano Integral – Recreación y Turismo.</p>	27, 91, 112
	<p>8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos</p>	<p>Desarrollo Humano Integral</p>	27, 91
	<p>8.b De aquí a 2020, desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo</p>	<p>Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC).</p>	101
		<p>Educación Superior.</p>	

	META	REFERENCIA	PÁGINAS
<b>ODS 9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación</b>	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo	Orientación Estratégica.	20, 132
<b>ODS 10 Reducir la desigualdad en los países y entre ellos</b>	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	Generar Desarrollo Humano Integral.	27, 81
<b>ODS 11 Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</b>	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales	Generar Desarrollo Humano Integral – Vivienda y Subsidios de Vivienda.	91, 113
	11.3 aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países	Generar Desarrollo Humano Integral – Vivienda y Subsidios de Vivienda.	91
	11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.- Eje Ambiental Biodiversidad	91
	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Suelo Eje Ambiental Aire.	91

<b>ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles</b>	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	91
	12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha	Generar Desarrollo Humano Integral-Supermercados.	-
	12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	Palabras de Director.	4
		Características del Informe.	5
<b>ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos</b>	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente. – Eje ambiental aire.	71

<p><b>ODS 15</b>  <b>Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad</b></p>	<p>15.2 De aquí a 2020, promover la puesta en práctica de la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, detener la deforestación, recuperar los bosques degradados y aumentar considerablemente la forestación y la reforestación a nivel mundial</p>	<p>Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente. – Eje ambiental Biodiversidad.</p>	87
	<p>15.4 De aquí a 2030, asegurar la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible</p>	<p>Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente. – Eje ambiental Biodiversidad.</p>	87
	<p>15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de biodiversidad y, de aquí a 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.</p>	<p>Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Biodiversidad.</p>	87
	<p>15.7 Adoptar medidas urgentes para poner fin a la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas de flora y fauna y abordar tanto la demanda como la oferta de productos ilegales de flora y fauna silvestres</p>	<p>Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje Ambiental Biodiversidad.</p>	87
	<p>15.9 De aquí a 2020, integrar los valores de los ecosistemas y la biodiversidad en la planificación, los procesos de desarrollo, las estrategias de reducción de la pobreza y la contabilidad nacionales y locales</p>	<p>Generar Desarrollo Humano Integral- Recreación y Turismo. Vivienda y Subsidio de Vivienda.</p>	87
	<p>15.b Movilizar recursos considerables de todas las fuentes y a todos los niveles para financiar la gestión forestal sostenible y proporcionar incentivos adecuados a los países en desarrollo para que promuevan dicha gestión, en particular con miras a la conservación y la reforestación</p>	<p>Conciencia e Inversión Ambiental.</p>	87

<b>ODS 16</b> <b>Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas</b>	16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños	Educación Inicial.	28,37,95
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	Ética y Transparencia Corporativa.	32
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	Grupos de Interés. Ética y Transparencia Corporativa.	28, 37
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	Grupos de Interés.	28
<b>ODS 17</b> <b>Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</b>	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo	Asociaciones y Gremios.	14
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	Asociaciones y Gremios.	14
	17.19 De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo	Características del Informe.	5

Caja Colombiana de Subsidio Familiar

**Colsubsidio**

**Luis Carlos Arango Vélez**  
Director Administrativo

**María Fernanda Quijano Delgado**  
**Karen Sánchez Yaber**  
Departamento Investigaciones Sociales  
Coordinación Editorial

Comártenos tu opinión al  
**E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com**

Diseño y Diagramación  
**GOOD;)**  
Comunicación para el desarrollo sostenible  
[www.isgood.com.co](http://www.isgood.com.co)