

Informe de gestión y sostenibilidad 2020.

CONTENIDO

Perfil Corporativo

02

03

04

05

Tablas

C102-23

CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

Presidente

Nelson Caballero Herrera

Vicepresidente

José Alejandro Cheyne García

Empleadores

Principales

Jose Alejandro Cheyne García

Universidad del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral

Banco de Bogotá

Miguel Alberto Pérez García

Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro

Colombiana de Comercio

Suplentes

David Eduardo Abella Abondano

Bancolombia

Andrés López Valderrama

Corferias S.A.

Juan Ernesto Galindo

Banco Davivienda

Henry Joseph Bradford Sicard

Cesa

Eduardo Antonio Visbal Rey

Fenalco Nacional

Trabajadores

Principales

Luz Stella Arias Rivera

Kamex-Opticentro

Luis Francisco Maltés Tello

Fundación Universitaria Autónoma – CUT

Nelson Caballero Herrera

Adeban – CGT

María Elsa Paez García

Inpec – CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos

Veeduría Distrital – C.T.C.

Suplentes

María Eugenia Usaquén Osuna

Notaría Primera

José Julián Cabanilla Santamaría

Eternit Colombia – CUT

Eberto Guzmán Cháves

Sena Regional Distrito Capital

Luis Hugo Monroy Donoso

Saint-Gobain Colombia S.A.S – CGT

Carlos Alonso Medina Ramírez

Bancolombia- Oficina Northpoint – CTC

Revisores Fiscales

Principal

Juan Antonio Colina Pimienta

PricewaterhouseCoopers

Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja

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

Óscar Leonardo Eslava Gallo

Subdirección Financiera

C102-14
C102-50
C102-51

ODS 12.6

Palabras del Director

La crisis sanitaria y las medidas adoptadas por los gobiernos para contenerla enfrentaron a toda la humanidad en general y en particular al sector empresarial a uno de los mayores retos: **adaptar su gestión a la nueva realidad para garantizar la supervivencia tanto de la organización como la de sus trabajadores y clientes.**

De acuerdo con lo dispuesto por la ley y los estatutos, me permito presentar los principales resultados de la gestión de Colsubsidio en el 2020, la cual estuvo fuertemente impactada por la pandemia provocada por el COVID-19.

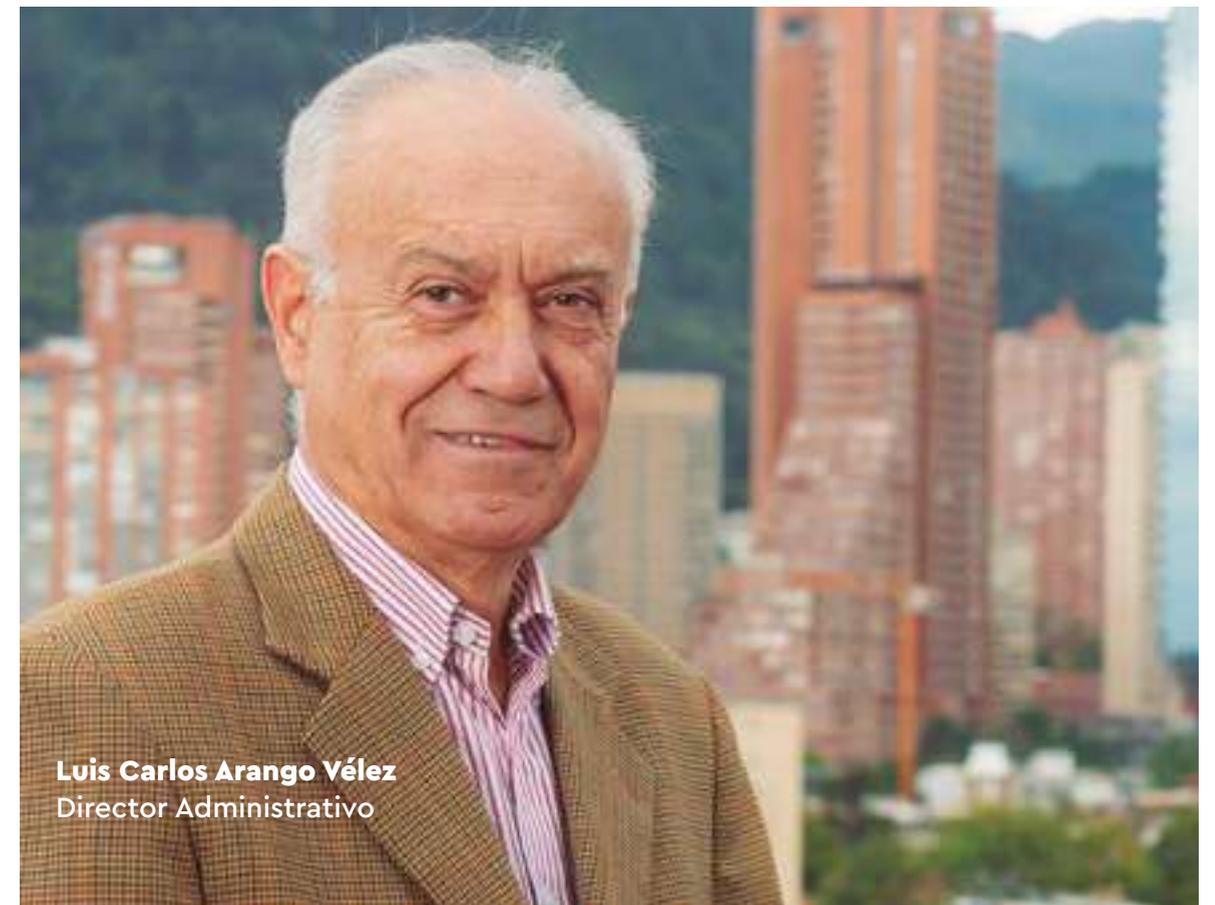
La crisis sanitaria y las medidas adoptadas por los gobiernos para contenerla enfrentaron a toda la humanidad en general y en particular al sector empresarial a uno de los mayores retos: adaptar su gestión a la nueva realidad para garantizar la supervivencia tanto de la organización como la de sus trabajadores y clientes.

En Colsubsidio, establecimos una mesa de crisis, encargada de analizar y estudiar toda la problemática que se estaba presentando y dar respuesta inmediata a los requerimientos del momento, para garantizar no solo la seguridad de los trabajadores sino la de los usuarios, la liquidez de la institución en el corto plazo y preservar la organización a través de la emergencia. Así mismo, con el fin de imaginar el "nuevo normal" para la Corporación se creó la mesa de estrategia, responsable de identificar tendencias, riesgos y oportunidades.

Se definieron estrategias en varios ámbitos que permitieron seguir generando valor social para los grupos de interés, en especial para los usuarios de los servicios y los trabajadores de la organización. Dentro de estas, se destacan las adoptadas para proteger la salud y el empleo de los trabajadores, proteger la salud de los usuarios, continuar prestando los servicios esenciales, cerrar temporalmente servicios presenciales que pudieran ser riesgo de contagio, generar nuevos modelos de atención y, continuar otorgando subsidios y prestando los servicios sociales.

Igualmente, se aceleró el proceso de transformación tanto organizacional como digital, requerido para la ejecución de la estrategia corporativa y competitiva de cada una de las unidades de servicio, los cuales se soportaron fundamentalmente en desarrollos tecnológicos que permitieron la automatización de procesos, la generación de canales digitales, fortalecer la eficiencia de la gestión y la prestación de los programas sociales.

Los impactos sociales y económicos derivados de la pandemia, evidenciaron la importancia que tiene para el país contar con sistemas de



Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

protección y seguridad social fuertes, ya que no solo tuvieron que estar en la primera línea de defensa con los servicios de salud, sino que debieron mitigar la pérdida de ingresos de los trabajadores que perdieron el empleo y desarrollar mecanismos para seguir cubriendo con sus programas a sus beneficiarios. Así mismo, demostró la necesidad de generar una recuperación que sea resiliente, inclusiva y sostenible.

Los resultados de la gestión realizada durante el año y, la respuesta de Colsubsidio a los impactos generados por la pandemia, se muestran en este informe, elaborado de conformidad con los Estándares GRI, de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación: 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.

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 2020, está elaborado bajo la metodología de los estándares de la Global Reporting Initiative GRI de conformidad con la opción esencial.

C102-50
C102-51
C102-52
C102-54

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.

Durante el año, la organización revisó la matriz de materialidad 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. Los 13 temas materiales identificados anteriormente se mantuvieron en la matriz, en algunos de ellos cambió el nivel de importancia e impacto y surgió uno nuevo, el cual se incluyó en la matriz y en este reporte.

C102-56

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 y a sus tableros de indicadores.

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.

EL MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE COLSUBSIDIO PERMITE REPORTAR LA GESTIÓN REALIZADA A LOS GRUPOS DE INTERÉS.



- 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.
- C#** 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.

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.

C102-5



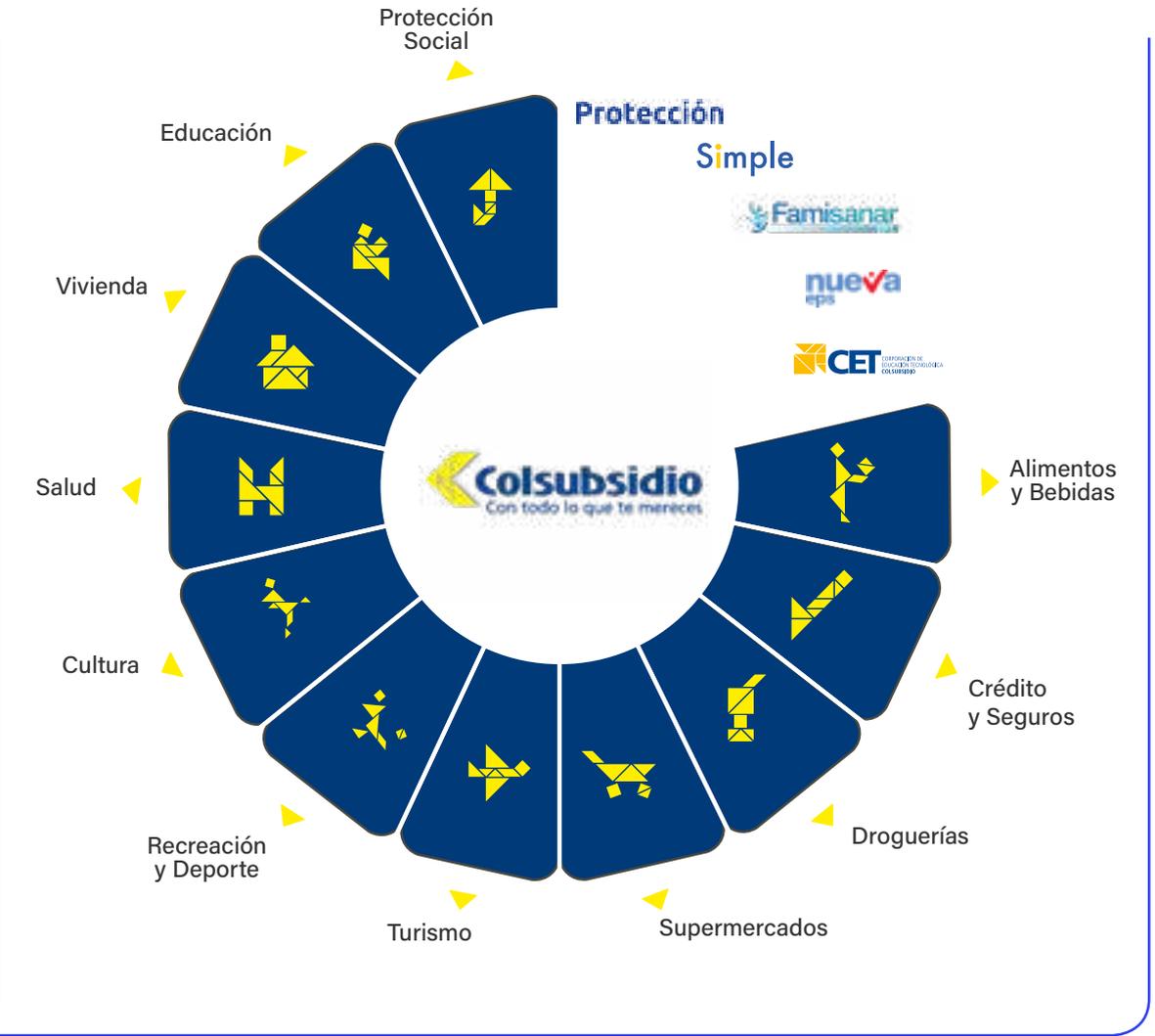
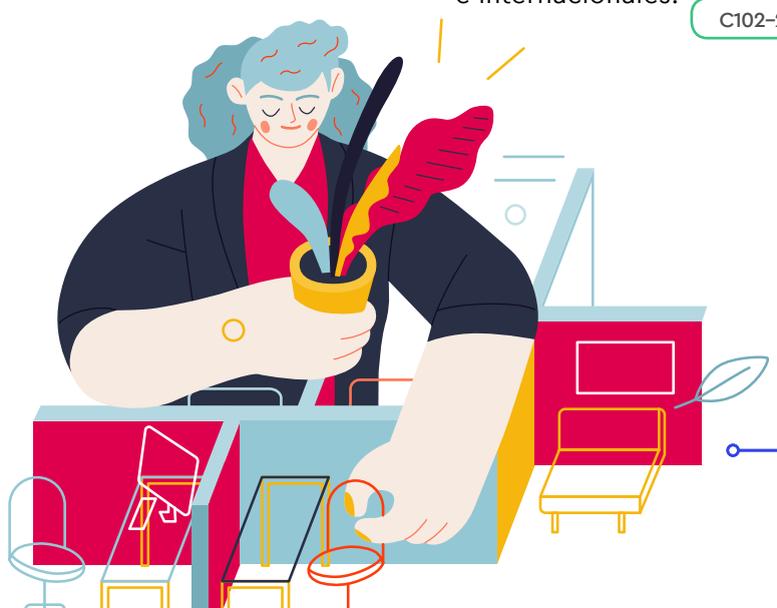
El Otorgamiento de Subsidios lo desarrolla la Caja con los recursos aportados por las empresas para la atención de las poblaciones que por ley son beneficiarias del subsidio monetario y de los fondos de protección social nacidos del 4%, como lo son el subsidio de vivienda de interés social, el régimen 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.

C102-2

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, Turismo, Vivienda, Crédito y Seguros, Alimentos y Bebidas, Salud, Supermercados 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.

C102-45



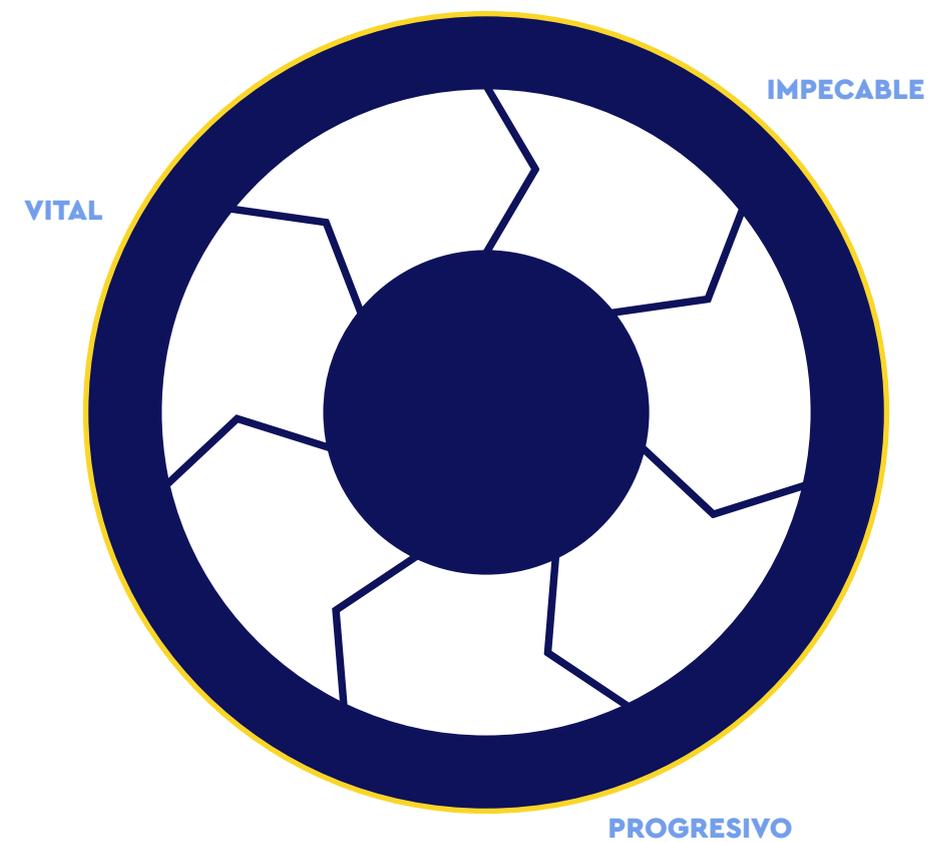
Para la gestión de los recursos aportados por los empleadores afiliados la organización ha definido la siguiente cadena de valor.

C102-9



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

C102-16



Integridad: En Colsubsidio somos coherentes con nuestra razón de ser, actuamos con rectitud, honestidad, responsabilidad y total transparencia, y la exigimos de quienes interactúan con nosotros.

Respeto: En Colsubsidio valoramos la dignidad del ser humano y reconocemos los derechos de todos nuestros grupos de interés.

Vocación de Servicio: En Colsubsidio tenemos un genuino interés por satisfacer las necesidades de las poblaciones que tenemos a cargo y la mejor disposición de brindarles un servicio diferencial, impecable y con proyección social.

Diligencia: En Colsubsidio estamos comprometidos con el logro de los objetivos y las metas, haciendo las cosas bien, con interés, prontitud y efectividad.

Innovación: En Colsubsidio transformamos nuestras ideas en productos, servicios o procesos que solucionen una necesidad de una manera más efectiva que la usada tradicionalmente.

Compromiso Social: En Colsubsidio somos conscientes de la trascendencia que tienen los programas y servicios sociales que prestamos para una transformación de manera positiva de las condiciones de vida de los colombianos,

Sostenibilidad: En Colsubsidio respondemos en equilibrio por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales para garantizar la perdurabilidad de la organización.

ODS 4.a

PORTAFOLIO INTEGRAL DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

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



Cobertura Geográfica

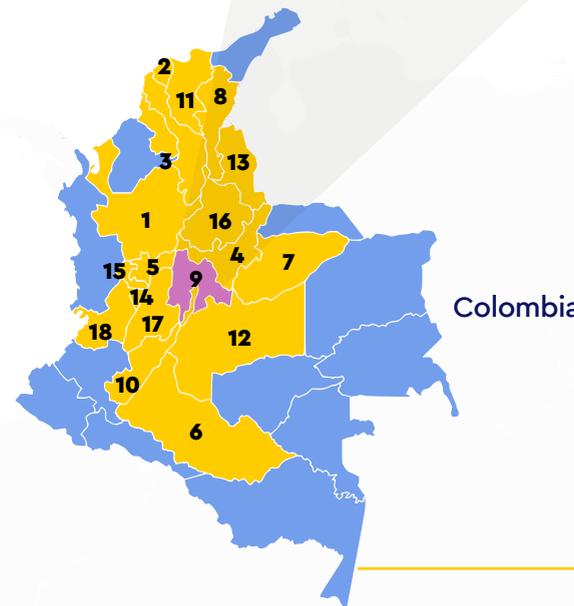
Cundinamarca



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

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES, LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON INFRAESTRUCTURA UBICADA EN 18 DEPARTAMENTOS, EN 60 MUNICIPIOS DE CUNDINAMARCA Y 320 PUNTOS DE ATENCIÓN EN BOGOTÁ.

C102-4 C102-6 C102-7 C102-10



- | | |
|----------------|-----------------------|
| 1 Antioquia | 10 Huila |
| 2 Atlántico | 11 Magdalena |
| 3 Bolívar | 12 Meta |
| 4 Boyacá | 13 Norte de Santander |
| 5 Caldas | 14 Quindío |
| 6 Caquetá | 15 Risaralda |
| 7 Casanare | 16 Santander |
| 8 Cesar | 17 Tolima |
| 9 Cundinamarca | 18 Valle del Cauca |

INFRAESTRUCTURA

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

92

SUPERMERCADOS

45

CENTROS MÉDICOS

20

CENTROS DE SERVICIO

332

DROGUERÍAS

13

CABAÑAS

146

SERVICIOS FARMACEÚTICOS

10

GLAMPING

7

CLÍNICAS

5

HOTELES

4

COLEGIOS

4

AGENCIAS DE EMPLEO

4

CLUBES

3

UNIDADES MÓVILES - Bibliolabs

2

BLOC

1

TEATRO

1

PARQUE ACUÁTICO Y DE CONSERVACIÓN PISCILAGO



ODS 17.16

ODS 17.17

C102-12

C102-13

RECONOCIMIENTOS

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

6

Merco. Reputación en el Ámbito Digital

29

Merco 100 Empresas con Mejor Reputación

30

Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

37

Merco Líderes Colombia

40

ANDI y Revista Dinero. Ranking Nacional de Innovación

41

Merco Talento 100 Empresas

Dentro de los reconocimientos recibidos durante el año se destaca:

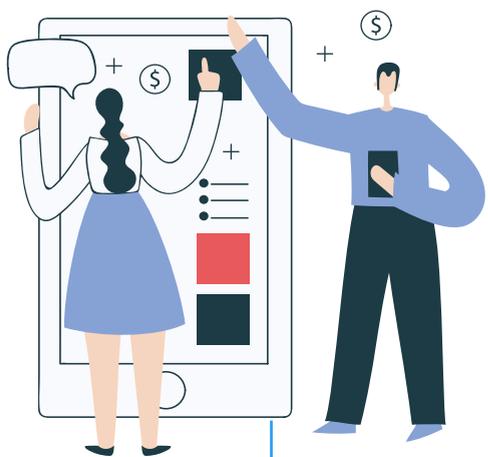
- **Premio regional y nacional a la responsabilidad social** por la mejor práctica ambiental, por la recuperación de los humedales y la protección de fauna y flora en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, otorgado por la **Cámara Colombiana de la Construcción Camacol**.
- Reconocimiento otorgado por **Pacto Global Red Colombia** al Hotel El Alcaraván por su contribución al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 13, acción por el clima.
- Reconocimiento a la Clínica Infantil Colsubsidio por ser la **IPS con mejores resultados de gestión del riesgo** en hemofilia, otorgado por la **Cuenta de Alto Costo**.
- **Reconocimiento a la excelencia a la Clínica Infantil** por el proyecto Trauma pediátrico durante el confinamiento: ¿Han cambiado los patrones? otorgado en el marco de VII encuentro conjunto de investigadores.
- **Primer puesto** en la categoría de proyectos de investigación oral, otorgado por la **Sociedad Colombiana de Pediatría y la Universidad el Bosque** al trabajo realizado sobre fallas respiratorias agudas de la Clínica Infantil.
- **Premio "Menos huella, más salud"** a la Clínica Infantil Colsubsidio en la categoría de liderazgo en reducción de la huella ambiental en energía, otorgado por la **Red Global de Hospitales Verdes y Saludables**.
- **Primer, segundo y tercer puesto** en el Torneo inter colegiado de programación ARUKAY, en distintas categorías obtenidos por los **colegios Maiporé y Norte**.
- **Primer puesto** en la categoría de Danzas de Festival del Colegio Colsubsidio Ciudadela y el primer puesto en categoría Monólogo Teatral, otorgado por el Círculo Colombiano de Artistas en el marco del **V Festival inter colegiado de danza y teatro** "La danza y el teatro desde un mundo posible".
- **Segundo lugar** en el **V Premio Constructores de País** de Colombia 2020 obtenido por el Colegio Colsubsidio Norte por la implementación exitosa de un programa que promueva la convivencia, la paz, la reconciliación en sus entornos.
- **Primer puesto** en el **Primer Hackathon escolar de movilidad segura**, otorgado por la Secretaría de Movilidad Distrital al diseño innovador de cinco estudiantes del Colegio Colsubsidio Ciudadela.
- **Primer puesto** obtenido por el **Colegio Ciudadela en el V Lincoln Challenge 2020** Intercolegiado de tecnología e informática, en la categoría Stopmotion otorgado por el colegio Abraham Lincoln.
- Nominación al **Latin Grammy** en la Categoría al mejor álbum de folclor de la coproducción y producción ejecutiva del Teatro Colsubsidio **"Quinteto con Voz" del Quinteto Leopoldo Federico**.

COLSUBSIDIO OBTUVO VARIOS RECONOCIMIENTOS POR SU GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



CERTIFICACIONES

Durante el 2020, se renovaron las certificaciones que aseguran que la organización trabaja con altos estándares de operación acordes con las expectativas de los usuarios. Así mismo, al Parque acuático y de conservación Piscilago, le renovaron por tercer año la certificación del Sistema de gestión ambiental, bajo la norma ISO 14001:2015.



Certificado y alcance de la certificación

2629-1

RECREACIÓN Y TURISMO

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.

5656-1

MEDICAMENTOS

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.

4905-2

GESTIÓN SOCIAL

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.

4905-1

CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

Prestación de servicio de crédito de consumo, crédito rotativo, crédito hipotecario y comercialización de seguros y asistencias.

5655-1

EDUCACIÓN

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.

3990-1

VIVIENDA

Gestión de: Diseño, Construcción y Comercialización de edificaciones de Vivienda.

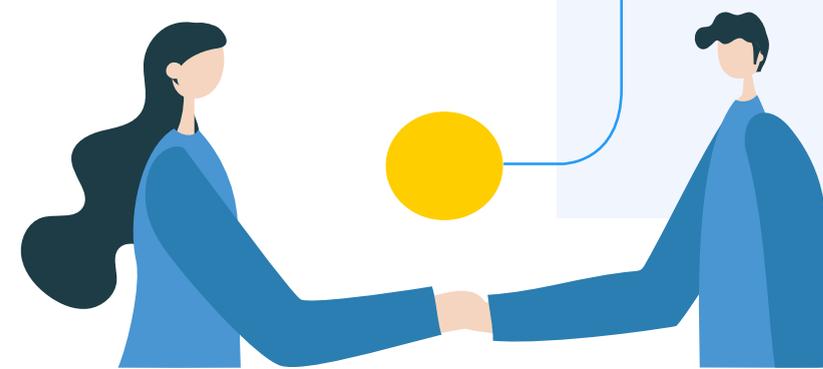
Recertificaciones en la norma de turismo sostenible y alcance

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.



ASOCIACIONES Y GREMIOS

C102-12
C102-13

ODS-17:16
ODS-17:17

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 ACOPA ZOA
- 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.

Respuesta de Colsubsidio a los impactos generados por de la pandemia ocasionada por el COVID-19

La pandemia derivada por el coronavirus reveló riesgos y vulnerabilidades que tienen a la humanidad enfrentada a una problemática global que, con una velocidad inesperada, ha superado todos los pronósticos efectuados en materia de impacto y extensión que definitivamente llegó para cambiar muchos aspectos de la vida personal, familiar y empresarial.

La organización tuvo que tomar decisiones de reacción inmediata para proteger el empleo, la salud y el bienestar de los trabajadores y los usuarios; activar protocolos de bioseguridad en aquellos servicios esenciales que debían permanecer abiertos y cerrar temporalmente los servicios presenciales que pudieran ser fuente de propagación del contagio.

Para mitigar y superar los impactos ocasionados por el COVID-19, la Corporación definió estrategias en varios ámbitos que le permitieron seguir generando valor social para sus grupos de interés, en especial para los usuarios de los servicios sociales y los trabajadores de la organización, las cuales se enuncian a continuación y se detallan a lo largo de este informe.

1

PROTEGER EL EMPLEO DE LOS TRABAJADORES:

Para cumplir con este compromiso, que adquirió la organización desde el inicio de la pandemia, estableció los siguientes objetivos:

- **Garantizar la estabilidad laboral a más de 15.000 empleados.** Colsubsidio, no canceló un solo contrato de trabajo por causa o con ocasión de la pandemia.
- **Establecer el trabajo en casa para 3.694 trabajadores,** trasladando los equipos necesarios para quienes así lo requirieron.
- **Activar el auxilio de conectividad para cerca de 2.000 trabajadores.**
- **Reubicar de manera temporal a 633 trabajadores** de las sedes que se tuvieron que cerrar para que apoyaran la gestión de los servicios esenciales que se mantuvieron abiertos para los usuarios.
- **Fortalecer las habilidades de los trabajadores para el trabajo en casa,** con capacitaciones para el uso de herramientas digitales y colaborativas en convenio con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y Microsoft.

Garantizamos la estabilidad laboral de más de
15.000
empleados

LA ORGANIZACIÓN TUVO QUE TOMAR DECISIONES DE REACCIÓN INMEDIATA PARA PROTEGER EL EMPLEO, LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS



2

PROTEGER LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES



7.285

trabajadores se capacitaron en el aula virtual en protocolos de bioseguridad

Una vez se decretó la cuarentena, la organización activó inmediatamente estrictos protocolos de bioseguridad que protegieran a los trabajadores, las familias y los usuarios de las 583 sedes de los servicios esenciales que se mantuvieron abiertos para la atención presencial en las clínicas, los centros médicos, los supermercados, las droguerías y los servicios farmacéuticos.

Para garantizar la operación con espacios sanos y seguros se implementaron 11 protocolos de bioseguridad, que se aplicaron en las 842 sedes con que cuenta la organización. Para asegurar la aplicación de estos protocolos se crearon 15 cursos específicos de acuerdo con las características de cada Unidad de Servicio, certificando a 12.368 trabajadores. Así mismo se realizaron 1.636 inspecciones para verificar el efectivo cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Las 842 sedes fueron marcadas con la señalización respectiva indicando la forma en la que se debían portar los elementos de protección personal, los aforos permitidos y el distanciamiento requerido.

Así mismo, se desarrollaron estrategias para contribuir al bienestar de los trabajadores y realizar acompañamiento a su salud física y mental.

- **Aislamiento preventivo:**

Se dispuso el aislamiento para **203** mujeres en embarazo, **159** trabajadores con alguna condición de salud de riesgo y **109** personas mayores de 60 años.

- **App Colsubsidio te cuida:** Permite que todos los trabajadores de la Corporación reporten **diariamente** su estado de salud.

- **Línea de atención SISO:** Permite reportar el estado salud y los casos de trabajadores con posibles síntomas de COVID-19, en la cual se han gestionado **201** casos de salud.



- **Línea de apoyo psicológico:**

En asocio con la ARL SURA se activó la Línea Amiga, la cual atendió **2.870** consultas de trabajadores.

- **Campaña de autocuidado:**

Se desarrollaron conversatorios virtuales, en los que se divulgaron los protocolos de bioseguridad para una operación sana y segura, en los que participaron **1.192** líderes. Adicionalmente **7.285** trabajadores se capacitaron en el Aula Virtual en protocolos de bioseguridad y medidas de autocuidado para trabajar presencialmente y desde casa.

Las acciones anteriormente descritas fueron reforzadas con la conformación de una red de 588 Guardianes de la Vida, quienes fueron los garantes de que todos los trabajadores cumplieran los lineamientos establecidos a través de partes pedagógicas.

COLSUBSIDIO IMPLEMENTÓ 11 PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, QUE SE APLICARON EN LAS 842 SEDES DE LA ORGANIZACIÓN.

3

CONTINUAR PRESTANDO SERVICIOS ESENCIALES

Con el fin de satisfacer necesidades fundamentales de la población, la organización continuó prestando de manera presencial los servicios en las clínicas, los centros médicos, las droguerías, los servicios farmacéuticos y los supermercados, en donde prestan su servicio cerca de 8.000 trabajadores.

Cerca de
8.000

trabajadores continuaron prestando su servicio de manera presencial.

Salud

En el 2020 la IPS Colsubsidio enfrentó el mayor reto de flexibilización, donde generar nuevos canales de atención, garantizar la accesibilidad a los diferentes grupos poblacionales, y hacer de la digitalización su mejor aliado, hicieron parte de las tendencias que llegaron para quedarse, permitiendo cumplir su misión de prestar una atención efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.

A partir de la declaratoria de la fase de mitigación de COVID-19, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, la IPS estableció un esquema dinámico para maximizar la capacidad de las instalaciones y poder satisfacer las necesidades más urgentes de los pacientes.



Se asumió el compromiso de tratar a los usuarios con los mejores protocolos y estándares de calidad, conservando las mejores condiciones de protección para el talento humano, para lo cual fue necesario:

- **Seleccionar los elementos de protección** para el personal de acuerdo con su nivel de exposición, así como todo el proceso de capacitación.
- **Activar estrategias de comunicación específicas** para pacientes y cuidadores, así como para la protección del personal de salud, tanto asistencial como administrativo, de acuerdo con los lineamientos normativos vigentes para cada fase de la pandemia.
- **Definir e implementar las rutas seguras** en los servicios de urgencias, cirugía, UCI, hospitalización, laboratorio clínico y radiología entre otros.
- **Fortalecer los canales no presenciales**, tales como el Portal Salud, Chatbot Santiago, la atención médica virtual y la posibilidad de autogestión por parte de los adscritos para agendar citas y realizar trámites de pagos y certificaciones.
- **Disponer de áreas específicas para la atención de pacientes respiratorios** con la apertura gradual de la red para atención COVID-19 y el incremento de Unidades de Cuidado Intensivo.



Durante el año 2020, la IPS Colsubsidio realizó 76.740 atenciones COVID-19, el 53% de la población atendida fueron personas jóvenes, en el rango de los 20 a los 40 años, y el mayor volumen de casos positivos está en el rango de 30 a 40 años. El 93% de las atenciones tuvo un manejo ambulatorio y un 7% manejo hospitalario, que durante el año generaron 5.693 hospitalizaciones.

Se realizaron
76.740
atenciones COVID-19, de las cuales 5.693 generaron hospitalizaciones

LA IPS ESTABLECIÓ UN ESQUEMA DINÁMICO PARA MAXIMIZAR LA CAPACIDAD DE LAS INSTALACIONES Y SATISFACER LAS NECESIDADES MÁS URGENTES DE LOS PACIENTES.

Medicamentos

Los impactos del COVID-19 demandaron a la cadena de droguerías y servicios farmacéuticos un gran esfuerzo operativo, técnico, tecnológico y humano para dar continuidad a la prestación de un servicio esencial, garantizando que todos los usuarios tuvieran acceso a los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud con asesoría de expertos por diferentes canales de atención.

Dentro de las actividades desarrolladas se destaca:

- **Realizar integraciones tecnológicas de avanzada** con las entidades promotoras de salud, los operadores logísticos de transporte, la cadena de abastecimiento y las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el objetivo de permitir un fácil y rápido acceso al servicio mediante plataformas digitales, tales como la App de medicamentos Colsubsidio, la habilitación de 163 líneas de atención por WhatsApp, el correo electrónico y el Call center.
- **Notificar con mensajes del texto o llamadas** indicándole al usuario el estado de las solicitudes.
- **Agendar, por autogestión del usuario, la fecha de entrega de los medicamentos** en el establecimiento más cercano al lugar de residencia y reclamarlos de manera rápida y sin filas.
- **Fortalecer los canales alternos e impulsar la venta a través de la página www.drogueriascolsubsidio.com.**
- **Descentralizar el Call Center**, el cual paso a operar desde el lugar de residencia de los trabajadores, lo cual implicó un desafío logístico y tecnológico que se superó con éxito.
- **Acompañar y realizar auditoría al personal de domicilios** para garantizar la implementación de los protocolos de bioseguridad.
- **Publicar material infográfico** dirigido a los usuarios y el personal de los establecimientos para el uso correcto de medicamentos, la adopción de estilos de vida saludable y recomendaciones en tiempos de COVID-19.

Supermercados

Para garantizar el suministro de bienes y alimentos básicos de la canasta familiar a la ciudadanía, la cadena de Supermercados estableció protocolos de bioseguridad de manera inmediata, tanto para los trabajadores como para los clientes.

Se atendieron

538.737

beneficiarios de los proyectos de la Secretaría Distrital de Integración Social de Bogotá.

Aunque la pandemia ocasionó una pérdida de ventas causadas por los cambios en los hábitos de compra de los consumidores y por las medidas establecidas por las autoridades, tales como las cuarentenas, las restricciones de horarios, toques de queda, pico y cédula, entre otros, la cadena fortaleció el canal de domicilios y lanzó su página de ventas en línea

www.supermercadoscolsubsidio.com

Como parte de las estrategias sociales, **se atendieron 538.737 personas, entre madres gestantes y lactantes, personas con discapacidad y personas con condiciones de vulnerabilidad alimentarias**, beneficiarias de los Proyectos de la Secretaría Distrital de Integración Social de Bogotá.

SE FORTALECIERON LOS CANALES DE DOMICILIOS Y VENTAS EN LÍNEA DE LOS SUPERMERCADOS Y DROGUERÍAS.



4

CERRAR SERVICIOS PRESENCIALES

Para evitar la propagación del contagio se suspendió la prestación de servicios en cuatro clubes, cinco hoteles, el teatro y el Parque acuático y de conservación Piscilago.

Con el cierre temporal de los hoteles se inició un proceso riguroso de comunicación con los usuarios para brindarles la tranquilidad y garantía, de que una vez se dieran las condiciones se les entregarían las mejores alternativas para el disfrute de sus vacaciones.

La organización aprovechó el cierre al público de estas sedes para realizar el mantenimiento y los proyectos que tenía planeados, así como la definición de los protocolos de bioseguridad, la señalización, los aforos para la reapertura y la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia de los usuarios y reducir al máximo las interacciones.

En los Clubes, en los programas recreativos y deportivos se diseñaron estrategias para atender las necesidades de las empresas y los trabajadores afiliados, con experiencias virtuales de aprendizaje, estilos de vida y actividades de diversión y entretenimiento.

Estos servicios entraron en operación una vez las autoridades aprobaron los planes de bioseguridad y los aforos respectivos.

5

GENERAR NUEVOS MODELOS DE ATENCIÓN

La pandemia exigió acelerar la transformación digital que venía desarrollando la organización. En este aspecto, merece especial mención el trabajo realizado en los servicios de Educación, Vivienda y Crédito, en donde se pasó rápidamente a la atención de los afiliados y usuarios con las distintas modalidades que permiten las tecnologías de la información y la comunicación.

Educación

En el Servicio de Educación, para el caso de los programas de primera infancia y preescolar integral que atienden más de 32.000 infantes en Bogotá y Cundinamarca, se diseñó un modelo de atención no presencial con acompañamiento a las familias, vía internet, WhatsApp o telefónicamente. Se desarrollaron acciones en los componentes de Cuidado y crianza, Acompañamiento psicosocial, Prevención y Protección de Derechos, Salud, alimentación y nutrición.

Se diseñaron estrategias, apoyadas en piezas gráficas para que en el hogar las familias pudieran desarrollar con sus hijos experiencias de juego, expresión artística, literatura y exploración del medio. Durante la atención no presencial se aportó de manera significativa a la seguridad alimentaria y estado nutricional de los beneficiarios de los jardines sociales y de la modalidad propia, entregando mensualmente a cada infante un paquete alimentario, tipo mercado, que suplió

entre el 50% y el 70% del aporte nutricional diario. De marzo a diciembre de 2020 se entregaron más de 57.000 mercados.

Así mismo, se implementó la estrategia "Colegio en casa" para la prestación del servicio educativo, garantizando la atención permanente y sin interrupciones a más de 7.400 estudiantes de los colegios Colsubsidio y en administración. Como parte de esta estrategia, se diseñaron más de 5.000 unidades de aprendizaje virtual y se desarrollaron más de 4.000 encuentros sincrónicos mensuales con estudiantes, permitiendo el desarrollo con el plan de estudios planteado para cada uno de los grados en cada una de las asignaturas.

Este proceso estuvo acompañado de un seguimiento permanente a la percepción de los padres, los estudiantes y los trabajadores, lo que permitió identificar nuevas necesidades y buscar las alternativas posibles para una adecuada prestación del servicio y una atención particularizada a las familias.

La Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio continuó con la prestación de los servicios de formación mediante el desarrollo de actividades virtuales, adoptando la plataforma LMS (BrightSpace) para clases sincrónicas y sesiones de acompañamiento para mantener la metodología del trabajo presencial con los estudiantes. Durante el año, se prestó el servicio a 893 estudiantes de los Programas Técnicos y Tecnológicos, 407 de los Programas Técnicos Laborales, 753 del Departamento de Idiomas, 570 de los cursos de extensión y 17.468 del Mecanismo de Protección al Cesante.

7.400
estudiantes fueron atendidos permanentemente a través de la estrategia "Colegio en casa".



Vivienda

En el sector de la construcción el COVID-19 generó impactos asociados al retraso en las obras y trámites con entes externos, lo que exigió reinventar la forma de vender, asesorar y atender a los clientes durante la compra de vivienda. Dentro de las iniciativas de transformación digital y mejoramiento de procesos implementadas se destacan:

La firma electrónica fue utilizada por

2.851
familias

- **Implementar la firma electrónica** para los trámites de opciones de venta, promesas de compraventa y otros, la cual fue utilizada por 2.851 familias.
- **Crear el canal comercial** a través de WhatsApp y el Contact center especializado en venta de vivienda.
- **Fortalecer la funcionalidad del Cotizador en línea**, permitiendo a los clientes conocer su capacidad de endeudamiento y el plan de pagos detallado de acuerdo con el proyecto de interés.

Crédito

El servicio de Crédito en respuesta a los retos que generó la pandemia desarrolló iniciativas que le permitieron seguir prestando el servicio a los afiliados de forma ágil, cercana y oportuna. El producto de crédito 100% digital "Al Clic" y los nuevos canales de autogestión virtuales como alternativas para atender las necesidades de crédito de los afiliados, le permitieron continuar con el proceso de inclusión financiera y acceso de los afiliados y usuarios a productos financieros que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida y su grupo familiar.

Teniendo en cuenta las consecuencias económicas que generó esta pandemia para las personas y empresas de todos los sectores de la economía, la Caja se articuló con el programa de acompañamiento a deudores (PAD) lanzado por la superintendencia Financiera para otorgar alivios financieros a los clientes para solventar el pago de los productos de crédito y brindar mecanismos para redefinir las condiciones de sus obligaciones para aquellos deudores cuyos ingresos se hayan visto afectados por dicha situación.

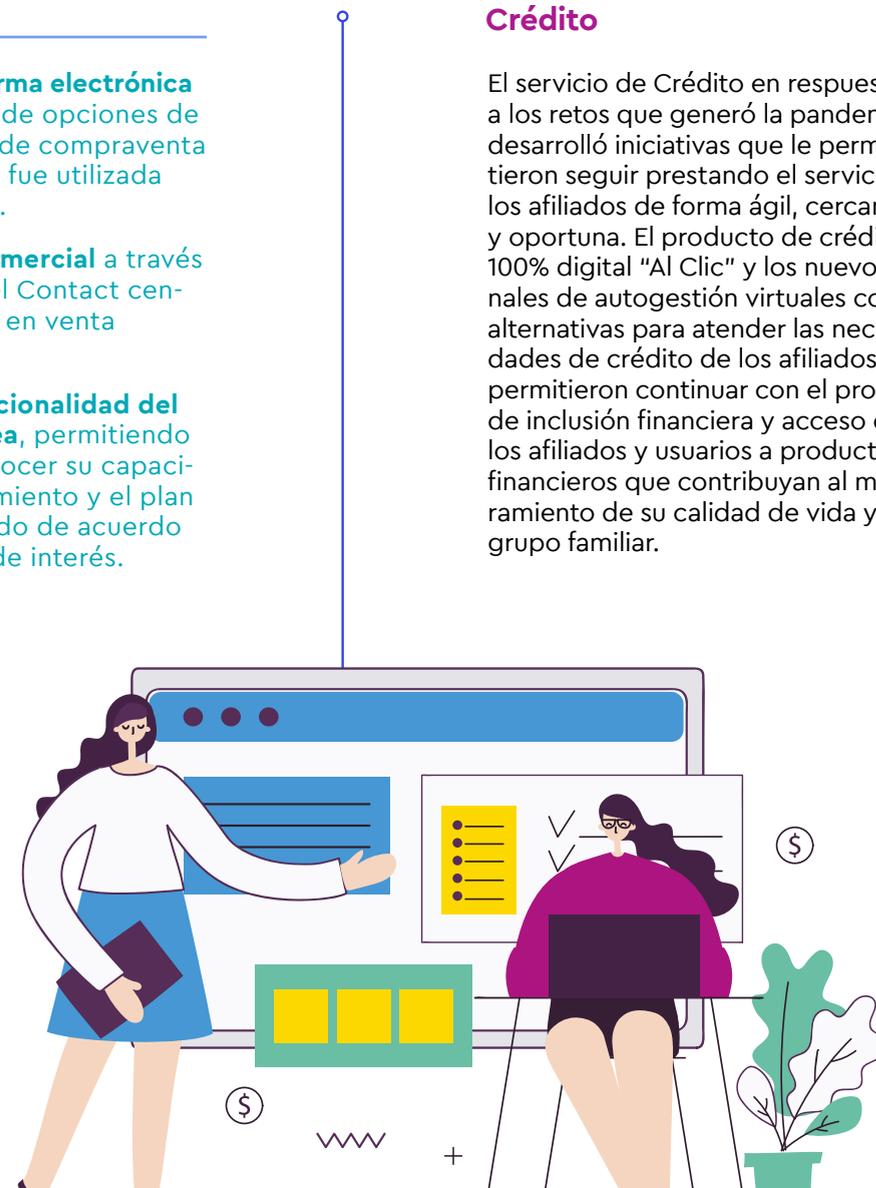
Colsubsidio otorgó alivios financieros por un valor de

\$20.119

millones a

65.593

afiliados, de los cuales el 75% corresponden a categoría A y el 18% a categoría B. La mayor participación se dio en los productos de Cupo y Consumo tanto en afiliados como en cuotas.



6

CONTINUAR OTORGANDO SUBSIDIOS A LOS BENEFICIARIOS

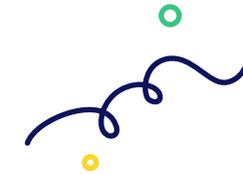
La organización continuó apropiando los recursos para el otorgamiento de los subsidios contemplados en los Fondos de Protección Social, destinando \$943.581 millones a estos fondos. Dentro de los subsidios otorgados se destacan:

- El giro a **414.278 trabajadores afiliados de \$290.019 millones** por concepto de cuota monetaria, los cuales beneficiaron a 636.298 personas a cargo. En total durante el año se entregaron 8.093.437 subsidios monetarios.
- La entrega de **317.643 kit y 303.420 bonos escolares, por valor de 25.570 millones.**
- La entrega de **1.515.562 bonos lonchera equivalentes a \$22.733 millones.**

- La asignación de **13. 479 subsidios familiares de vivienda por valor de \$328.367 millones.**
- La asignación de auxilios económicos a **40.617 cesantes por valor de \$129.954 millones.**

Así mismo, **se asignaron subsidios de emergencia a 33.121 cesantes por valor de \$23.418 millones**, los cuales se financiaron con los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencia – Fome, transferidos por el Gobierno.

Colsubsidio es consciente de que este es un momento crucial para el país, así como para las empresas y todas las personas. El mundo cambió y enfrenta a la Corporación a una "nueva y desconocida normalidad" que continuará asumiendo con aptitud, responsabilidad y coraje para cumplir con su compromiso de generar oportunidades para cerrar las brechas sociales de las poblaciones que tiene a cargo.



Se giraron a

414.278

afiliados \$290.019 millones por cuota monetaria.



COLSUBSIDIO, CON RECURSOS DEL FOME, ASIGNÓ SUBSIDIOS DE EMERGENCIA A 33.121 CESANTES POR VALOR DE \$23.418 MILLONES



Principales logros 2020

Aportes, afiliados y subsidios

APORTES TOTALES
(Cifras en mm)

\$1.201.904
2020

\$1.194.776 2019 **\$1.128.454** 2018

EMPLEADORES AFILIADOS

99.286
2020

95.946 2019 **91.608** 2018

TRABAJADORES AFILIADOS

1.331.692
2020

1.387.195 2019 **1.572.031** 2018

CUOTA MONETARIA PAGADA
(Cifras en mm)*

\$296.936
2020

\$287.996 2019 **\$264.433** 2018

TRABAJADORES BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO FAMILIAR

414.278
2020

467.061 2019 **450.412** 2018



Nota: Los aportes corresponden al total de afiliados (Dependientes, independientes y pensionados).

Beneficiarios fondos de protección social

PERSONAS A CARGO QUE RECIBIERON CUOTA MONETARIA

636.298
2020

711.192 2019 **684.726** 2018

ATENCIÓN INTEGRAL A LA NIÑEZ Y JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA

71.267
2020

62.950 2019 **55.244** 2018

CANTIDAD DE SUBSIDIOS EN ESPECIE (*)

4.256.600
2020

6.497.844 2019 **6.001.919** 2018

SUBSIDIO TRABAJADORES DESEMPLEADOS (**)

217.501
2020

167.020 2019 **195.483** 2018

SUBSIDIOS DE VIVIENDA ASIGNADOS (***)

13.479
2020

13.327 2019 **14.094** 2018

SUBSIDIOS DE VIVIENDA ENTREGADOS

5.386
2020

6.729 2019 **5.796** 2018

Nota: El criterio de los años anteriores está basado en la agrupación por tipo de Subsidio en especie, para el año 2020 el criterio de reporte cambia para la SSF En el reporte 2-012B de la circular 007 de 2020 donde la agrupación se hace por el número de documento del beneficiario.

(*) Kit y bono escolar, Bono lonchera, Auxilio Funerario, descuentos comerciales, bolsillo, bono recompra, becas con compromiso, recreación.

(**) Subsidios pagados en salud + cuotas monetarias pagadas.

(***) Subsidios asignados - restablecimientos.

Agencia de gestión y colocación de empleo

CESANTES COLOCADOS LABORALMENTE

33.424
2020

41.015 2019 **31.559** 2018

Educación

ESTUDIANTES COLEGIOS PROPIOS

6.215
2020

6.395 2019 **6.400** 2018

ESTUDIANTES TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS CET

217.501
2020

1.114 2019 **1.339** 2018

Recreación y turismo

USOS ALOJAMIENTO HOTELES

99.457
2020

249.068 2019 **274.025** 2018

USOS CLUBES

499.689
2020

1.992.165 2019 **1.861.078** 2018

VISITANTES PISCILAGO

231.230
2020

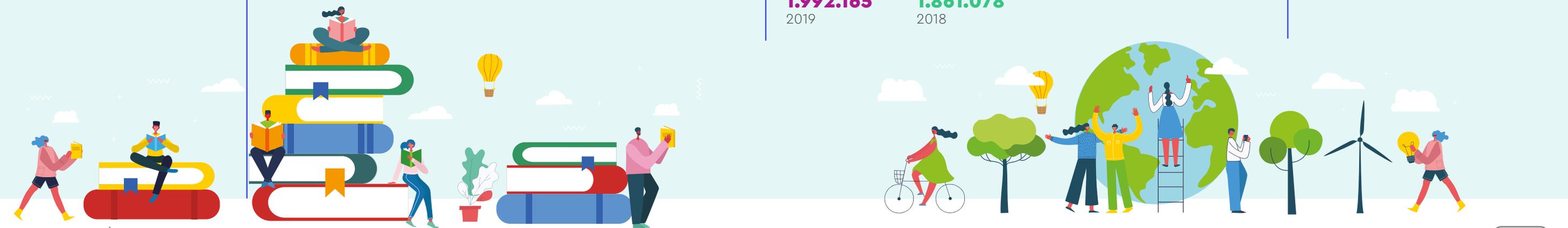
875.976 2019 **900.378** 2018

Vivienda

VIVIENDAS ESCRITURADAS

1.546
2020

1.375 2019 **1.742** 2018



Crédito social

CONSUMO

26.883
2020

14.421 2019 **12.488** 2018

CUPO CRÉDITO

25.266
2020

42.199 2019 **67.959** 2018

HIPOTECARIO

855
2020

815 2019 **777** 2018

TOTAL

53.004
2020

57.435 2019 **81.224** 2018

Salud

POBLACIÓN ADSCRITA IPS

1.425.352
2020

1.241.114 2019 **1.034.249** 2018

TOTAL ACTIVIDADES

15.543.400
2020

17.670.270 2019 **14.785.943** 2018

Mercadeo social

TRANSACCIONES SUPERMERCADOS

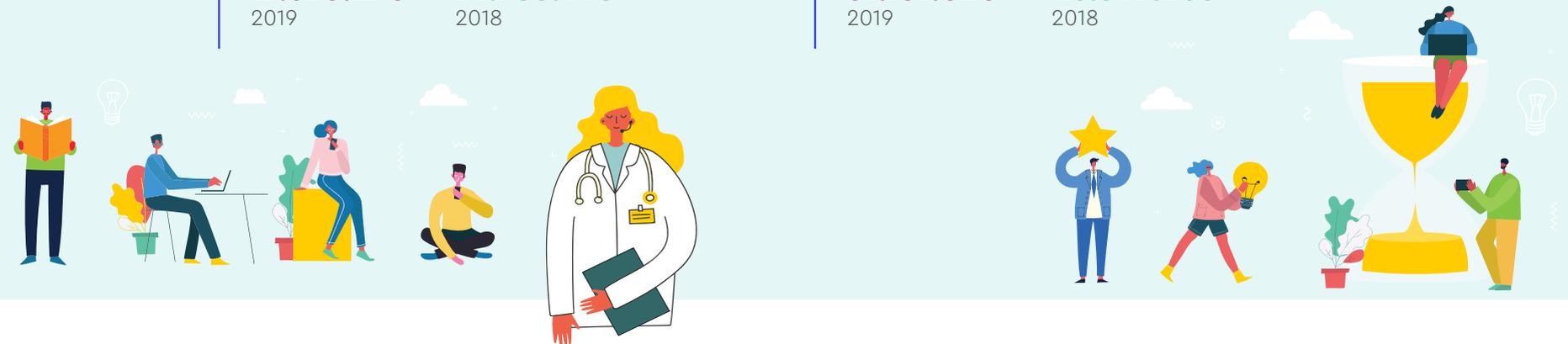
14.856.025
2020

19.275.063 2019 **17.486.627** 2018

TRANSACCIONES DROGUERÍAS

30.352.327
2020

31.151.025 2019 **26.349.265** 2018



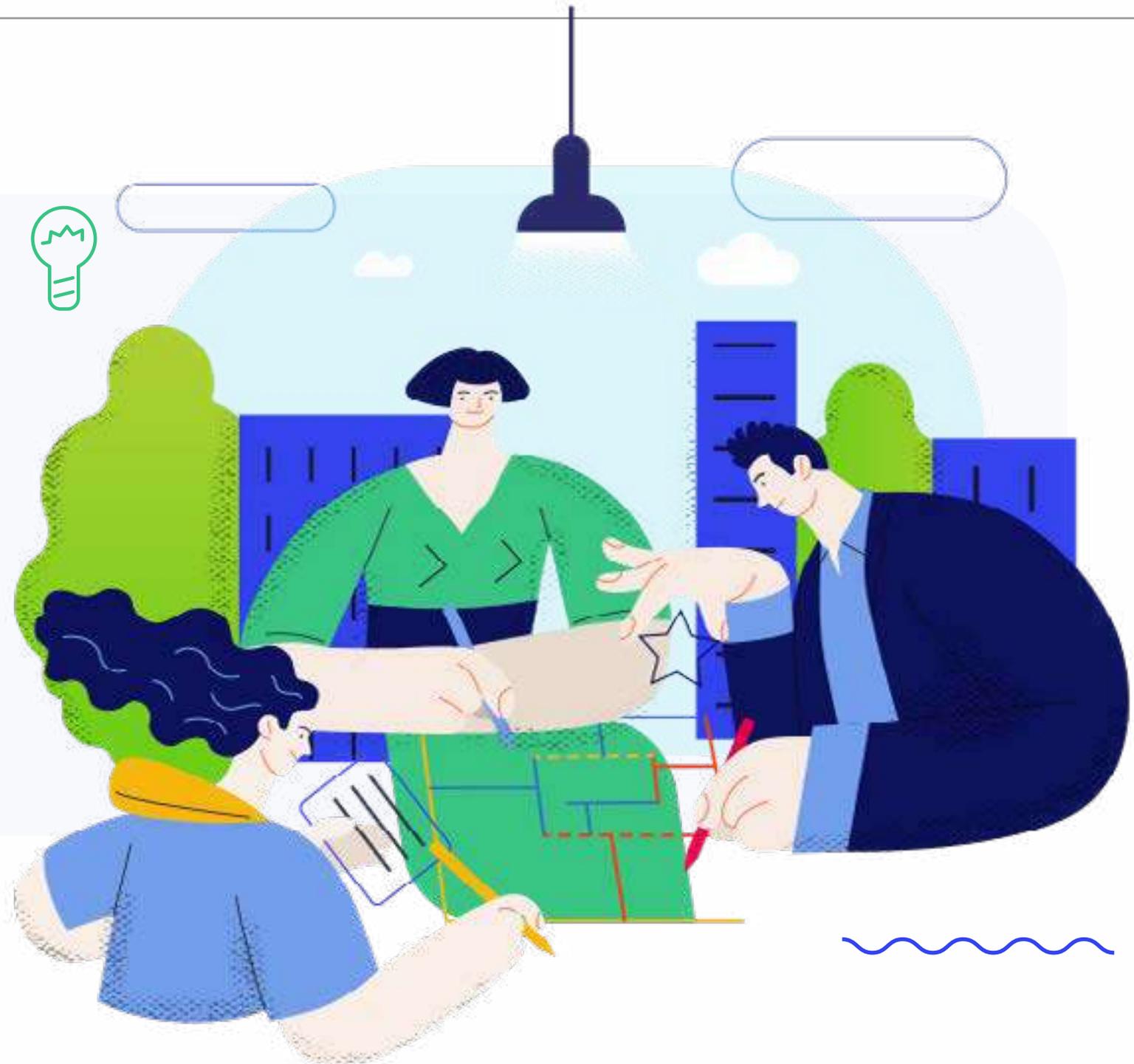
01 Transparencia
y Gobierno

CORPO- RATIVO

C103-1
C103-2

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 2020, 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, en medio de la crisis generada por la pandemia.



ODS 9.5

Orientación estratégica

Colsubsidio inició el año con los lineamientos establecidos en su **Direccionamiento estratégico 2019–2022**. Sin embargo, producto de la pandemia, rápidamente tuvo que redefinir estrategias para adaptar su gestión a la nueva realidad y seguir cumpliendo con la misión de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

Las primeras decisiones que tomó fue **proteger el empleo de los trabajadores y proteger la salud y el bienestar de los empleados y los usuarios de los servicios**, lo que implicó establecer inmediatamente estrictos protocolos de bioseguridad en los servicios esenciales que permanecieron abiertos al público, cerrar temporalmente aquellas sedes que pudieran ser riesgo de contagio y acelerar la transformación digital para soportar la gestión y generar nuevos modelos de atención.

C103-2
C103-3

Estas acciones le permitieron a la organización seguir generando valor social para sus grupos de interés y continuar fortaleciendo sus líneas estratégicas:

01

Mantener el liderazgo como Caja de Compensación.

02

Consolidar la participación en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

03

Potencializar la operación de retail.



COLSUBSIDIO PROTEGIÓ EL EMPLEO DE SUS TRABAJADORES Y NO CANCELÓ NINGÚN CONTRATO DE TRABAJO POR CAUSA O CON OCASIÓN DE LA PANDEMIA.

TM-3

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.

C103-1
C103-2

El Modelo de Innovación **"Dale Sentido a tus ideas"** mantuvo su enfoque de compartir el conocimiento y experiencias en temas relacionados con la innovación empresarial, en este marco desarrolló 46 eventos en los que participaron 21.138 personas, trabajadores de 2.380 empresas, alcanzando un promedio de 503 asistentes por evento.

De los proyectos implementados durante el año, se destaca:



Clínica 127:
Diseñada para la atención integral de pacientes oncológicos con servicios ambulatorios y hospitalarios.



Bloc:
Creados para brindar espacios deportivos, culturales y de recreación a los trabajadores afiliados y residentes en sus áreas de influencia.

C103-3



Parque interactivo familiar:
Escenario diseñado para recibir a las familias que comparten su vida con animales de compañía o mascotas, tiene todos los elementos para el entretenimiento, el adiestramiento canino y el desarrollo de eventos.

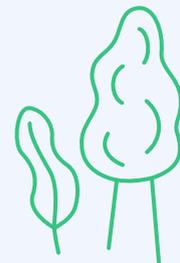
Contexto de Sostenibilidad

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.



Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.



Estamos comprometidos 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.



Contamos con un sistema de gobierno corporativo responsable de nuestra gestión y un transparente reporte de resultados a los grupos de interés.



MATERIALIDAD Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

C102-46
C102-49

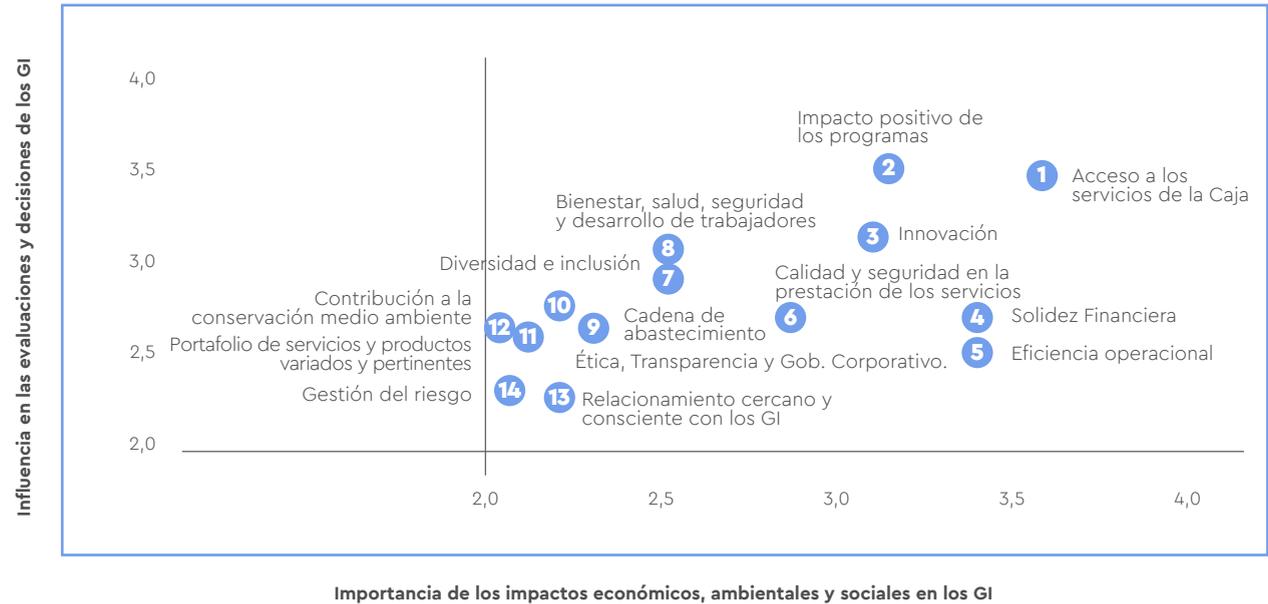
En el 2020, Colsubsidio revisó su matriz de materialidad a la luz del nuevo panorama mundial y los posibles impactos en materia económica, ambiental y social. Para este análisis, que realizó con la metodología propuesta por la *Global Reporting Initiative* GRI, tuvo en cuenta las repercusiones del COVID-19 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 la inclusión del tema Relacionamiento consciente y cercano 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 en su un 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.

C102-43
C102-44

- **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 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.

Matriz de Materialidad Colsubsidio



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 de los servicios
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 a la conservación del medio ambiente
13	Relacionamiento cercano y consciente con los Grupos de Interés
14	Gestión del riesgo

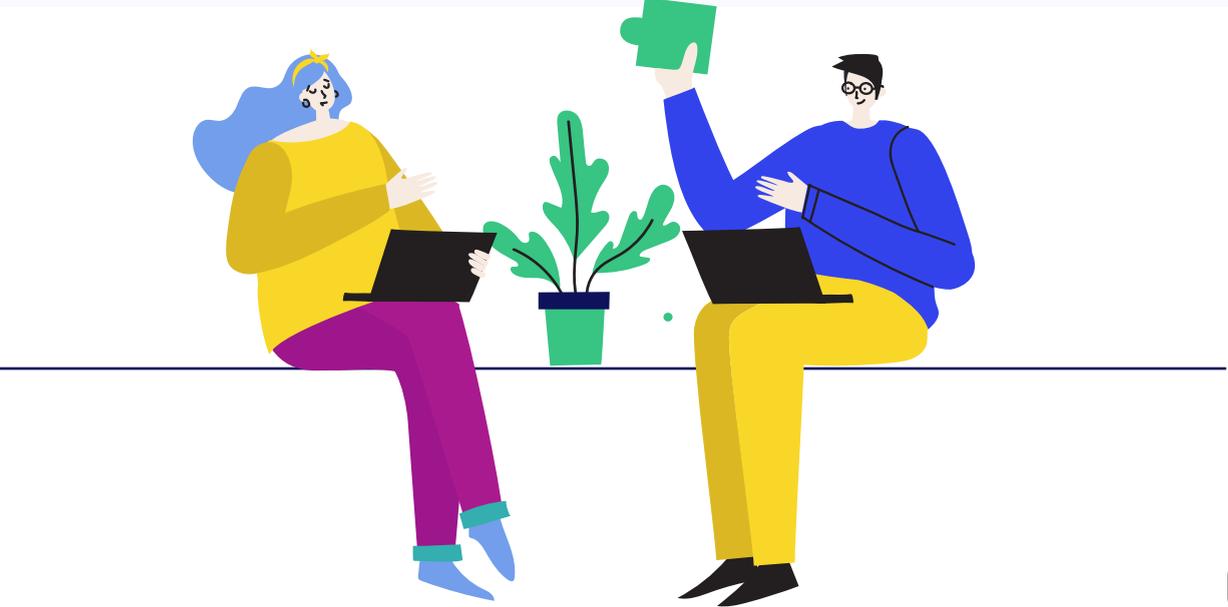
C102-46
C102-47

LA COBERTURA DE CADA TEMA MATERIAL FUE IDENTIFICADA POR LA ORGANIZACIÓN, DETERMINANDO EL ÁREA RESPONSABLE, Y EL GRUPO DE INTERÉS AL QUE IMPACTA O PODRÍA INFLUENCIAR.

Cobertura de los temas materiales por área y grupo de interés

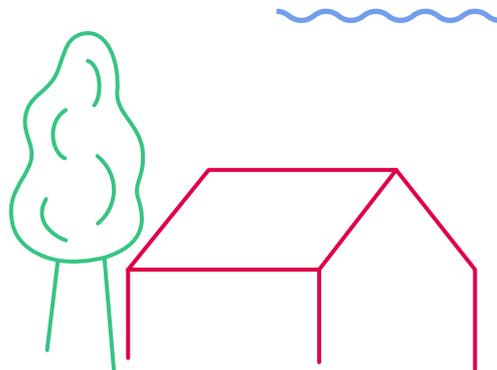
			
	TEMA MATERIAL	ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	GRUPO DE INTERÉS
1	Acceso a los servicios de la Caja	Director, Subdirectores y todas las áreas de la Caja.	Trabajadores afiliados, Usuarios de los servicios, Comunidad y Gobierno.
2	Impacto positivo de los programas	Subdirección de Servicios de Desarrollo Social, Subdirección de Salud, Subdirección Comercial, Gerencia de Supermercados, Gerencia de Medicamentos.	Trabajadores y Empresas afiliadas, Usuarios de los servicios, Trabajadores de Colsubsidio, Comunidad y Gobierno.
3	Innovación	Centro de Innovación y todas las áreas de la Caja.	Usuarios servicios, Empresas afiliadas, Trabajadores Afiliados, Trabajadores Colsubsidio y Proveedores.
4	Solidez financiera	Director Administrativo, Subdirección Financiera y todas las Unidades de Servicio.	Todos los Grupos de Interés.
5	Eficiencia Operacional	Subdirección de Gestión Organizacional.	Usuarios de los servicios, Empresas y Trabajadores afiliados y Proveedores.
6	Calidad y seguridad en la prestación de los servicios	Subdirección Comercial. Gerencia Experiencia de Cliente.	Usuarios de los servicios, Trabajadores y Empresas afiliadas.
7	Cadena de abastecimiento	Gerencia de Servicios Administrativos. Comités de compras de las Unidades de Servicio.	Proveedores.
8	Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de trabajadores	Gerencia de Talento Humano.	Trabajadores de Colsubsidio.
9	Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo	Director Administrativo, Oficina Jurídica, Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento y todos los trabajadores de la Caja.	Todos los Grupos de Interés.

			
	TEMA MATERIAL	ÁREA RESPONSABLE DEL RELACIONAMIENTO	GRUPO DE INTERÉS
10	Diversidad e Inclusión	Gerencia de Talento Humano y todas las áreas de la Caja.	Trabajadores de Colsubsidio, Trabajadores y Empresas afiliadas y Usuarios de los servicios.
11	Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes	Subdirección Comercial. Centro de Innovación.	Usuarios de los servicios y Trabajadores y Empresas afiliadas.
12	Contribución a la conservación del medio ambiente	Gerencia de Infraestructura y todas las áreas de la Caja.	Usuarios Servicios, Comunidad Sociedad, Trabajadores afiliados, Trabajadores de Colsubsidio y Gobierno.
13	Relacionamiento cercano y consciente con los Grupos de Interés	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	Gestión del riesgo	Oficina Jurídica, Auditoría Interna, Subdirecciones y todos los trabajadores.	Empresas afiliadas, Trabajadores afiliados, Gobierno, Usuarios servicios y Proveedores.



Contribución de Colsubsidio al logro 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, reporta anualmente su contribución.



1.3.1 Número de hombres afiliados

756.505

2020

1.3.1 Número de mujeres afiliadas

630.527

2020

1.3.1 Número de personas con beneficio a subsidio familiar

636.298

2020

1.4.1 Millones de pesos en subsidio de vivienda entregados

\$94.990

2020

1.a.2 Millones de pesos destinados a Fondos de Protección Social

\$540.847

2020

1.4.1 Número de viviendas entregadas

1.373

2020



2.1.1. Número de beneficiarios aporte nutricional

39.353

2020

2.3.2 Millones de pesos comprados a pequeños y medianos proveedores de Marca Propia

\$549.635

2020

2.1.2 Número de beneficiarios en programas de nutrición

443

2020

2.1.1 Número de mercados entregados en convenio con la Secretaría de Integración Social

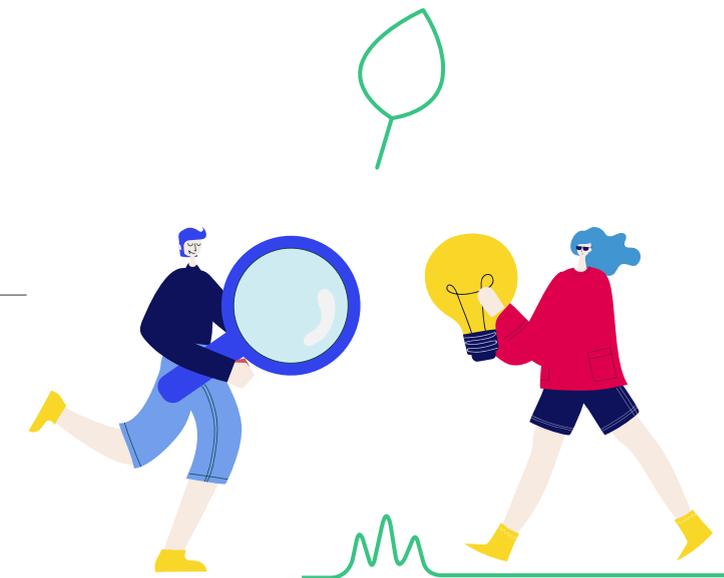
538.737

2020

2.1.1 Millones de pesos en Bonos Loncheras

\$22.733

2020





3.1.1 Número de mujeres beneficiarias del Programa Amar

20.764

2020

3.4.1 Número de personas atendidas en programas Cardiovasculares y enfermedades respiratorias

121.936

2020

3.b.2 Millones de pesos invertidos anualmente en el Centro de Investigación de Salud.

\$626

2020



4.1.1 Número de matriculados en colegios Colsubsidio

7.310

2020

4.6.1 Número de graduados Bachillerato para Adultos

115

2020

3.1.2 Número de partos atendidos

4.374

2020

3.8.2 Estimación de personas beneficiarias por el FOSYGA

144.087

2020

Porcentaje de la planilla que trabaja en el servicio de Salud y Medicamentos.

54%

2020

4.2.1 Número de beneficiarios primera infancia

39.353

2020

4.a.1 Número de colegios, jardines, CET (infraestructura)

265

2020

3.2.2 Número de niños atendidos en el Programa Primeros Años

135.898

2020

3.b.1 Número de transacciones en Droguerías y Servicios Farmacéuticos.

30.352.327

2020

4.3.1 Número de estudiantes graduados de la CET

222

2020

4.c.1 Porcentaje de la Planilla que trabaja en Educación y Cultura

11%

2020





5.5.2 Porcentaje de mujeres en cargos directivos de la Corporación.

48%

2020

5.4.1 Número de niñas atendidas en programas de Jornada Escolar Complementaria

5.984

2020

5.a.1 Subsidios de vivienda asignados a mujeres

7.766

2020

5.c.1 Créditos desembolsados a mujeres

22.902

2020

5.c.1 Millones de pesos en créditos desembolsados a mujeres

\$118.393

2020

5.c.1 Subsidios en dinero entregados a mujeres

200.931

2020



8.5.2 Número de Trabajadores de Colsubsidio

15.718

2020

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

33.424

2020

8.8.1 Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo (Hombres)

3,75%

2020

8.8.1 Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo (Mujeres)

3,42%

2020

8.8.2 Número de personas en el Pacto colectivo

13.660

2020

8.8.2 Número de personas sindicalizadas

339

2020

8.9.2 Porcentaje de la planilla del servicio de Turismo

5%

2020

8.10.1 Número de convenios para el uso de la Tarjeta Multiservicios

947

2020



10.1.1 Número de afiliados

1.387.032

2020

10.1.1 Número de personas con derecho a subsidio familiar

636.298

2020

10.2.1 Millones de pesos en los Fondos de Protección Social

\$540.847

2020

10.2.1 Número de Beneficiarios del FOSFEC

44.204

2020

10.2.1 Número de personas colocadas laboralmente

33.424

2020

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

\$43.530

2020

10.4.1 Millones de pesos en pago de salarios y beneficios

\$377.177

2020



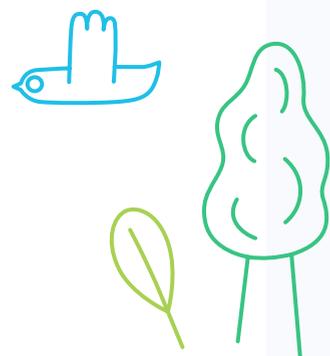
ODS 16.6
ODS 16.7

Grupos de Interés

C102-40
C102-42
C102-43

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 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 la influencia, cercanía y dependencia que tienen ellos de la actividad de la organización.**

En el 2020, la Corporación fortaleció sus canales virtuales con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, con soluciones digitales y de fácil acceso a la población.



Grupo de Interés



Compromiso y Área Responsable del Relacionamiento



Canales de Comunicación

USUARIOS SERVICIOS

Personas naturales que adquieren productos y/o servicios.

- Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.
- Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades.

Responsable:

Gerencia Experiencia de Cliente

- Grupos Focales Especializados.
- Encuestas de satisfacción.
- Centros de Servicio.
- Portal Transaccional **www.colsubsidio.com**
- Portal **www.tusbeneficioscolsubsidio.com**
- Línea Audio Servicios **7457900**.
- Línea de Salud **7447525**.
- Línea Domicilios Droguerías **7450999**.
- Redes sociales.
- Boletines electrónicos.

EMPRESAS AFILIADAS

Personas naturales o jurídicas afiliadas a la Caja.

- Asegurar una administración eficiente de los aportes del 4%.
- Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades de la empresa y sus trabajadores.

Responsable:

Subdirección Comercial

- Asamblea General de Afiliados.
- Asesores de cuenta corporativa.
- Portal Transaccional **www.colsubsidio.com**
- Línea Audio Servicios **7457900**.
- Centros de Servicio y puntos de atención.
- **www.xposable.com**
- Guía de Servicios.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
- Memorias de Impacto Social.

TRABAJADORES AFILIADOS

Trabajadores dependientes de las empresas afiliadas e independientes.

- Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.
- Brindar un portafolio de servicios y programas innovador, de calidad y ajustado a las necesidades.

Responsable:

Subdirección Comercial
Gerencia Experiencia de Cliente

- Centros de Servicio y puntos de atención.
- Portal Transaccional **www.colsubsidio.com**
- Portal **www.tusbeneficioscolsubsidio.com**
- Línea de salud **7447525**.
- Línea Domicilios Droguerías **7450999**.
- Línea Audio Servicios **7457900**.
- Redes sociales.
- Guía de Servicios.



Grupo de Interés

TRABAJADORES DE COLSUBSIDIO

Personas que tienen un vínculo laboral con la organización.



Compromiso y Área Responsable del Relacionamento

- Construir un buen lugar para trabajar con ambientes de trabajo seguros, apoyando el desarrollo personal y profesional.

Responsable:

Gerencia de Talento Humano



Canales de Comunicación

- Reunión anual con el Director.
- Intranet.
- Boletín Líder al día.
- Cartelera física en sedes.
- Programa Ser Colsubsidio.
- Comités Paritarios de Salud y Seguridad laboral.
- Comité de Convivencia.

COMUNIDAD - SOCIEDAD

Población colombiana beneficiaria de los Fondos de Protección Social.

- Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiaria de los Fondos de Protección Social.

Responsables:

- Planeación
- Subdirección Comercial
- Gerencias de las Unidades de Servicio.

- Página web www.colsubsidio.com
- Redes sociales.
- Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos.
- Línea Audio Servicios 7457900.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
- Canales definidos para los programas sociales.

PROVEEDORES

Personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de suministro de bienes o servicios a Colsubsidio.

- Asegurar reglas claras y cumplimiento de compromisos.

Responsables:

- Gerencia de Servicios Administrativos y áreas de compras de las Unidades de Servicio.

- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
- Visitas de seguimiento.
- Evaluación y reevaluación.
- Portal Transaccional Empresas.
- Comunicación directa por correo electrónico.

GOBIERNO

Entidades de las ramas de poder público y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social.

- Operar con efectividad los programas sociales a cargo y contribuir a la construcción de un país más equitativo cumpliendo con nuestras obligaciones.

Responsables:

- Dirección Administrativa, Subdirecciones, Oficina Jurídica, Auditoría y Planeación.

- Página web www.colsubsidio.com
- Reportes periódicos de gestión.
- Reuniones programadas o por requerimiento.
- Planes de Mejora.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad.
- Canales definidos para los Fondos de Protección Social.

TM-13

ACCIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

C103-1
C103-2
C103-3

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.**

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.

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

CON LOS EMPLEADORES AFILIADOS:



Línea empresarial:

Principal soporte de las comunicaciones con las empresas afiliadas como apoyo a la divulgación de acciones, eventos, servicios y alternativas de productividad.



Flipbook interactivo:

Permite conocer los beneficios de los servicios de la organización, los cuales registraron

+300 mil

visitas.



Guía de servicios digital:

Versión interactiva que permitió conectar con más de **650** mil afiliados vía correo electrónico. Los empleadores se convirtieron en aliados de esta estrategia de comunicación al enviar la Guía a través de WhatsApp a sus trabajadores.



Alianzas:

De la mano de aliados estratégicos, se impulsó el rediseño y creación de **16** productos para Turismo, Recreación, Salud, Crédito y nuevas áreas referentes a la economía y el liderazgo digital.



Xposable:

Esta comunidad se consolidó como una red que promovió la gestión empresarial responsable por medio del reconocimiento de proyectos sostenibles, las conexiones entre empresas y la información gratuita de más de **140** artículos sobre sostenibilidad, innovación y productividad. Durante el año, la comunidad contó con **16.285** usuarios y en el reconocimiento, en su segunda versión, se postularon **200** empresas de las cuales **12** fueron reconocidas en un evento público virtual, que fue transmitido a través de las redes sociales de Colsubsidio a **1.899** espectadores registrados y

+4.117

reproducciones en su canal de YouTube.



Compartiendo Bienestar:

Con este canal, se compartieron consejos vitales con los afiliados, logrando un importante acompañamiento psicosocial que fue potenciado con contenidos, recreación, entretenimiento y actividades físicas. Así mismo se impulsó la difusión de talleres, cursos, servicios, ofertas y webinars en diferentes canales empresariales, mediante pauta en Tusbeneficios, com al menos **15** veces cada mes y en **32** pantallas empresariales.



VII Foro de Sostenibilidad Colsubsidio, nuestro compromiso con la vida:

Este espacio contó con la presencia de expertos que conversaron sobre las estrategias que han implementado para contribuir a la reactivación económica y cómo desde todos los sectores económicos se aporta a la sostenibilidad. Este evento contó con **1.216** espectadores en línea y más de **2.400** reproducciones en el canal de YouTube de Colsubsidio.



Concepta y Táctica:

Estos espacios creados para elevar la productividad de los trabajadores de las empresas afiliadas y brindar espacios flexibles que ayudan a mejorar la experiencia laboral y promover un balance entre el trabajo y el bienestar.



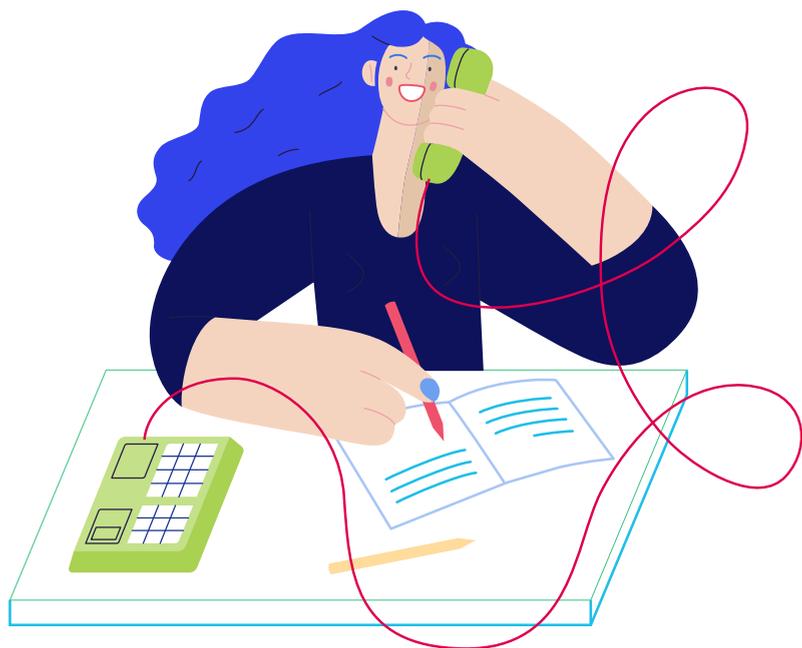
SE REALIZARON TALLERES Y CONFERENCIAS SOBRE MENTALIDAD DE APRENDIZAJE, INNOVACIÓN, FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS PARA EL TELETRABAJO, LIDERAZGO, COMUNICACIÓN EN LA ERA DIGITAL Y EL CUIDADO FAMILIAR EN LA ERA DEL TELETRABAJO. EN ESTAS ACTIVIDADES PARTICIPARON 164.694 PERSONAS.

TM-11

Con los trabajadores afiliados y usuarios de los servicios

C103-1
C103-2

Conociendo las necesidades de los afiliados y los usuarios se impulsaron **574** actividades virtuales de entretenimiento, ocio, culinaria, actividad física, cultura y educación, dirigidas a los trabajadores. **Con el fin de garantizar un portafolio integral, atractivo y pertinente, la Corporación continuó fortaleciendo el conocimiento de las características y necesidades de los segmentos de población que atiende, a través de estrategias como:**



Grupos Focales:

Mecanismo de escucha y entendimiento de las necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios. Se realizaron ocho grupos focales con una asistencia de **109** usuarios.



Comunidad Aventureros:

Con **140.000** padres inscritos y **199.000** niños registrados, se transformó en una comunidad aliada y a la medida de las familias para el aprovechamiento del tiempo libre en medio de la pandemia. Durante el año, se desarrollaron actividades para acompañar a los padres de familia y a sus hijos entre **2** y **12** años que motivaron el aprendizaje y aportaron al estímulo de los sentidos en los niños. Aventureros registró

83.353

visitas.



Soy Saludable:

Esta página se reafirmó como una alternativa de conexión con los afiliados, motivando el autocuidado, el cambio de rutina, aportando a la disminución del sedentarismo. Esta plataforma recibió

+517.000

visitas.



Activaciones:

Con activaciones digitales se desarrollaron Ferias de Bienvenida, Electro, Vivienda y Tomas Transaccionales. En estas ferias los afiliados accedieron a subsidios de vivienda y a créditos, **7.693** compraron productos, **64** empresas participaron como aliadas y se registran **9.814** ingresos a la página web.



Campañas de posicionamiento:

Se realizó la campaña Día Amarillo, por el aniversario de Colsubsidio, promoviendo el optimismo a través de mensajes de esperanza en medio de la emergencia sanitaria. En diciembre, se inició la campaña **"Vamos juntos al 2021"** con el mensaje a los grupos de interés:

LA CAJA SEGUIRÁ ACOMPAÑANDO A SUS AFILIADOS A TRAVÉS DE UNA OFERTA INNOVADORA Y UNA INFRAESTRUCTURA DE VANGUARDIA.



Preparación para la jubilación:

Se diseñó una experiencia virtual, dividida en **16** módulos, que brindó a los participantes herramientas para una adecuada preparación para la pensión.





Con el Gobierno

Colsubsidio continuó siendo un aliado estratégico para la ejecución de políticas públicas sociales, especialmente para las creadas durante la pandemia. **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 hizo entrega de los reportes de información exigidos por entidades externas, procesando 2.419 informes para entidades como la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Toda la información remitida se ajustó a las directrices impartidas por dichas entidades en términos de fechas de entrega, estructuras técnicas y contenidos.

COLSUBSIDIO ASIGNÓ, CON RECURSOS DEL FOME, AUXILIOS ECONÓMICOS PARA MITIGAR EL IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA POBLACIÓN CESANTE.

TM-9

Gobierno, ética y transparencia

C103-1
C103-2

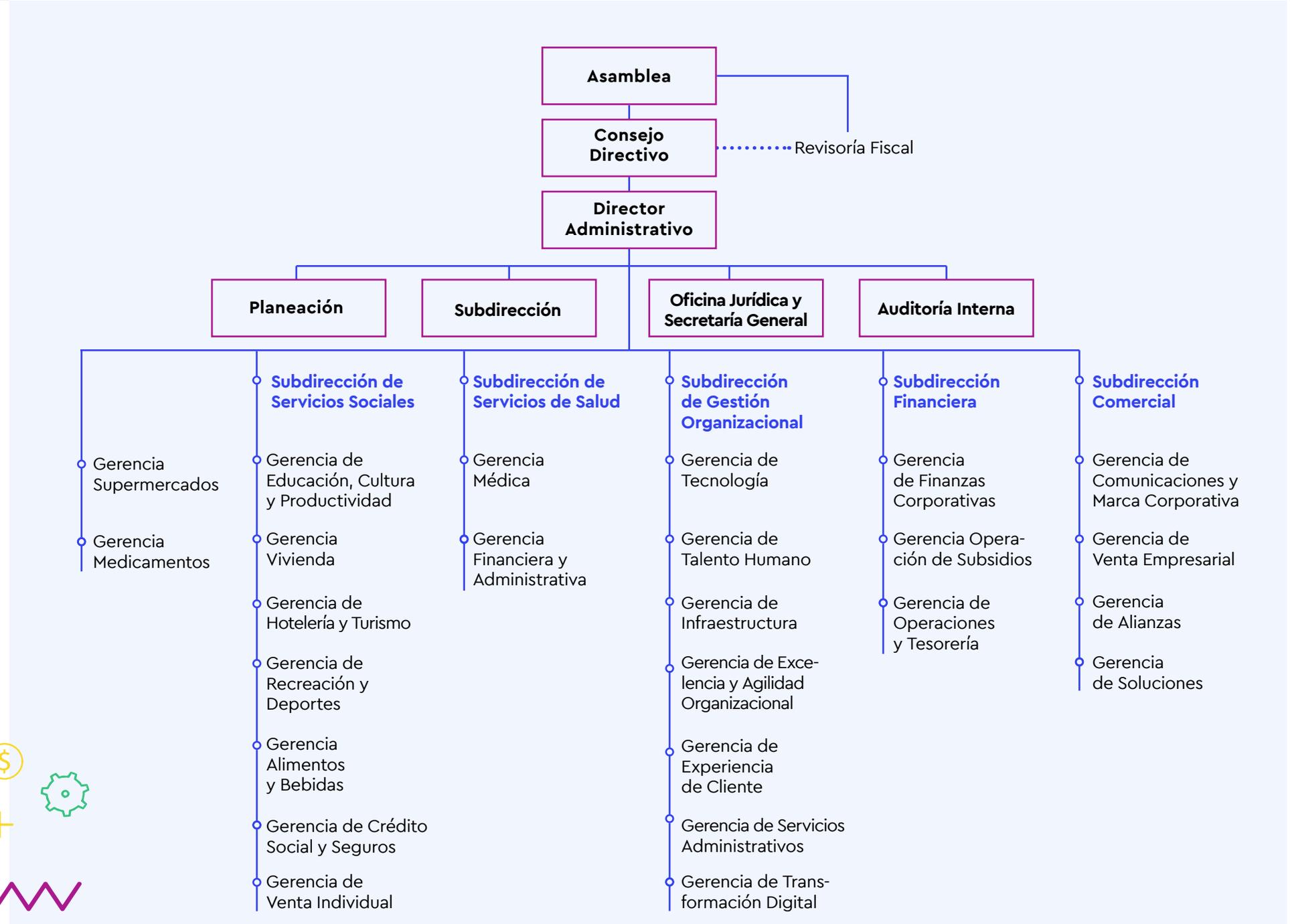
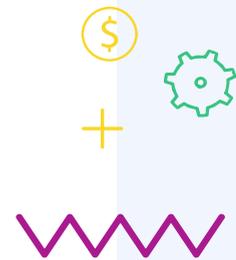
Colsubsidio comprometido con la gestión transparente, responsable e íntegra, garantiza que las decisiones y actuaciones de la Corporación estén fundamentadas en los valores organizacionales. Por esta razón continuó fortaleciendo su gestión ética y transparente, respaldada en un buen gobierno.

C102-17
C102-18

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.

Durante el año, continuó el proyecto de transformación organizacional, con el que se realizaron cambios en la estructura orienta-

dos a fortalecer la integración de los procesos y soportar la gestión de la organización. Se creó la Gerencia de Operación de Subsidiarios que centralizó los procesos operativos de afiliaciones, aportes, cuota monetaria, subsidio de vivienda y los subsidios al cesante, así como la Gerencia de Excelencia y Agilidad organizacional.





C102-24

La Asamblea General de Afiliados es el máximo órgano de dirección integrado por todos los empleados 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.

C102-19
C102-22
C102-24

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. La composición por género de esta instancia, durante el año fue de 15 hombres y cuatro mujeres.

TODOS LOS MIEMBROS SON INDEPENDIENTES, TIENEN IGUALES DERECHOS Y OBLIGACIONES, NINGUNO OSTENTA UN CARGO EJECUTIVO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

C102-24
C102-28

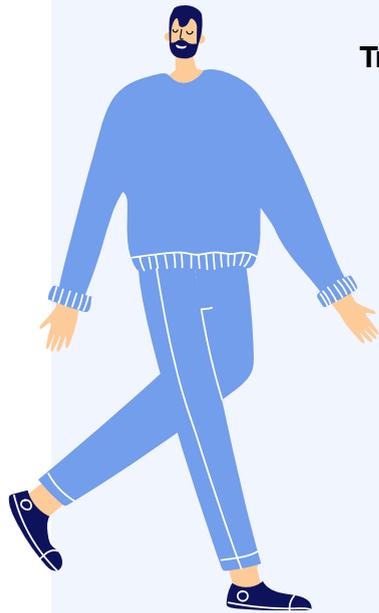
El Consejo Directivo se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de sus funciones está elegir al Director Administrativo y definir su remuneración.

C102-26
C102-35
C102-36

El Director Administrativo es de libre nombramiento y remoción, ejerce la representación legal y es el responsable de fijar la remuneración de la alta dirección y del resto de trabajadores de la organización, de acuerdo con la Política de Compensación establecida. Esta política es definida teniendo en cuenta aspectos de mercado, estudios nacionales e internacionales y criterios claros que permiten la consecución y retención del talento que requiere la Caja para el logro de sus objetivos.

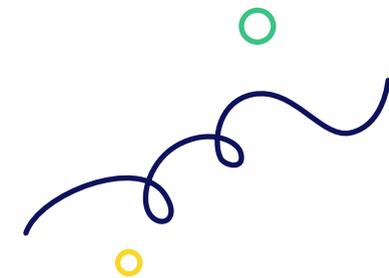
Los Comités asesores de la Dirección Administrativa, conformados por los responsables de diferentes áreas, analizaron oportunamente la información requerida sobre temas estratégicos para la organización.

**COMPOSICIÓN Y FRECUENCIA
DE LOS COMITÉS ASESORES
DE LA DIRECCIÓN**



C102-22
C405-1

LA PRESENCIA DE MUJERES EN ESTOS COMITÉS REPRESENTÓ UN 50%, TENIENDO MAYOR PRESENCIA EN EL COMITÉ DE SERVICIOS, EL COMITÉ DE MONTO MÁXIMO DE INVERSIONES Y EL COMITÉ DE FONDOS DE PROTECCIÓN SOCIAL CON 8, 5 Y 5 MUJERES RESPECTIVAMENTE.



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Modelo de control interno de la Caja atiende a lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO en su versión actualizada.

El Sistema de control interno está basado en tres principios rectores:



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

El Comité de Auditoría veló por el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, apoyó al Consejo Directivo reportándole en forma periódica el desarrollo de sus actividades y estuvo atento a que el alcance de sus revisiones estuviera de acuerdo con las necesidades de la Caja.

Para cumplir sus funciones, sesionó en seis oportunidades, cinco de ellas de manera virtual, con el quórum deliberatorio y decisorio requerido.

Durante el año, analizó y validó los aspectos relacionados con la Gestión de Riesgos, el funcionamiento del Sistema de Control Interno, las acciones del oficial de cumplimiento y los resultados financieros corporativos, entre otros y emitió los informes correspondientes al Consejo Directivo.

Así mismo, efectuó seguimiento al avance de procesos relevantes de la Corporación, aprobó el plan anual de auditorías y monitoreó su ejecución y los principales resultados tanto de la auditoría interna como de la revisoría fiscal.

SE IMPLEMENTÓ UN CURSO VIRTUAL DIRIGIDO A LÍDERES DE ROLES TÁCTICOS Y ESTRATÉGICOS QUE TOMARON 1.674 TRABAJADORES.

De acuerdo con la gestión adelantada, el Comité pudo concluir que la Corporación:

- Dispone de controles adecuados que le permiten presentar apropiadamente la información financiera.
- Llevó a cabo con total independencia la labor de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna.
- Implementó los planes de acción para subsanar aquellos aspectos que así lo requirieron.

AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna evaluó las políticas y los procedimientos a través de la revisión de los controles, validando su integridad, confiabilidad y efectividad, considerando el nivel de exposición al riesgo en las diferentes áreas.

En el desarrollo de las auditorías, se validó la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y la exactitud e integridad de las transacciones y saldos. Así mismo, se evaluó el cumplimiento normativo aplicable a las distintas Unidades de Servicio.

El enfoque de la auditoría, la definición del alcance, así como la selección y aplicación de las pruebas se realizaron fundamentadas en las normas para la práctica profesional de auditoría interna, sin presentarse limitaciones al alcance durante el desarrollo de las actividades. Así mismo, se hizo seguimiento a la ejecución de los planes de acción

acordados y la organización 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.

Con el fin de ejecutar auditorías de última generación o auditorías continuas con revisiones en tiempo real y eficiente uso de recursos, la Auditoría Interna continuó implementando robots creados a partir de herramientas como ACL Analytics, Python, R, VB y Java.

En las auditorías a Tecnología de la información, se revisó el desempeño de los sistemas, las plataformas tecnológicas y la confiabilidad, disponibilidad, rendimiento y seguridad razonable, considerando las diferentes condiciones cambiantes. Durante la pandemia, se realizó acompañamiento a los servicios en la migración a los formatos virtuales.



El cumplimiento del Plan General de Auditoría durante el año fue del 94%, se llevaron a cabo 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.

EL PLAN DE AUDITORIA SE AJUSTÓ OPORTUNAMENTE, PARA DAR RESPUESTA A LOS RIESGOS EMERGENTES ORIGINADOS EN LA PANDEMIA COVID-19.

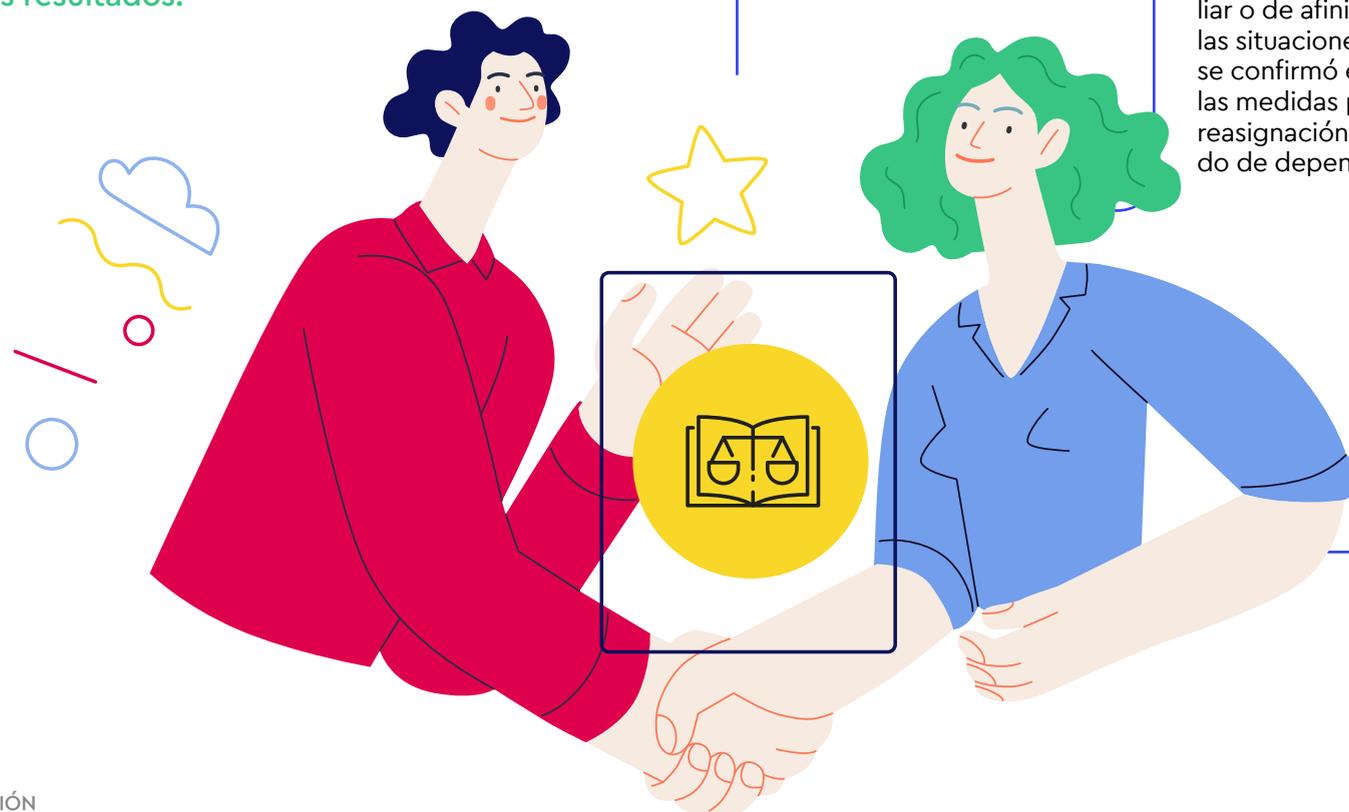
TM-10

ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

ODS 16.5
ODS 16.6

C205-1
C205-2
C205-3

Reforzando la postura de cero tolerancia a la corrupción de la Caja, se continuó con las acciones **enmarcadas en la Política Anticorrupción, Antifraude y Antisoborno con los siguientes resultados:**



Capacitar a

489

líderes y trabajadores de la organización.

Actualizar el formato de la declaración de conflicto de interés que fue firmado por

14.422

trabajadores, de los cuales 221 declararon algún tipo de vínculo familiar o de afinidad. Una vez analizadas las situaciones, en los casos en que se confirmó el conflicto se tomaron las medidas pertinentes tales como, reasignación de funciones o traslado de dependencia.

Renovar el formulario de Creación y/o actualización de terceros, incluyendo el capítulo para la Declaración de Potenciales Conflictos de Interés de Proveedores y su divulgación, para la actualización de

1.449

terceros.

A través de los canales de denuncia con los que cuenta la Caja se recibieron 19 posibles eventos de materialización de riesgos en algunos procesos de la Corporación, 2 menos que en el año 2019. Para subsanarlos se implementaron medidas de investigación, ajustes en el aseguramiento de los procesos y aplicación de medidas de carácter disciplinario, según fuera el caso.

COLSUBSIDIO CUENTA CON LA LÍNEA ÉTICA, COMO MECANISMO DE REPORTE DE CARÁCTER RESERVADO Y ANÓNIMO DONDE SE PUEDEN INFORMAR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y FRAUDE.

Todas las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva, dando respuesta a KPMG, operador de la línea ética y al denunciante si se ha identificado.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Durante el año se implementaron mejores prácticas de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en toda la Caja, encaminadas a fortalecer las políticas de conocimiento del cliente y de los controles. **El Oficial de Cumplimiento realizó un análisis de los nuevos riesgos para la IPS derivados de la crisis del COVID-19, con el objetivo de implementar de manera rápida y oportuna mecanismos para prevenirlos y detectarlos, los cuales fueron aprobados por el Consejo Directivo.**

Colsubsidio participa en el Comité de Oficiales de Cumplimiento del sector Salud auspiciado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en Colombia, en dónde se comparten y analizan las nuevas regulaciones y mejores prácticas para la prevención 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 garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La Caja acató las Resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social con el fin de adoptar protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del riesgo de la pandemia respecto de diversas actividades, servicios, procesos, garantizando el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Colsubsidio como sujeto obligado, cumplió con los plazos para la actualización de las bases ante el Registro Nacional de Bases de Datos.

DELEGADOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO CAPACITARON A 354 TRABAJADORES EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.



TM-14

**SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL DE RIESGOS**

C102-11
C102-29
C102-30

La implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de Colsubsidio está basada en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 y el modelo COSO, el cual hace parte integral del sistema de control interno de la Corporación, lo que permite el cumplimiento eficiente de los objetivos de la organización.

C103-1
C103-2
C103-3

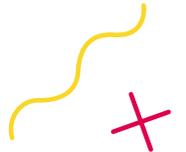
La Gestión Integral de Riesgos le permite a Colsubsidio la permanente identificación y actualización de riesgos, controles y planes de mitigación, en los diferentes niveles estratégico, operativo y de apoyo. Durante el año, se revisaron y actualizaron los riesgos estratégicos de la Corporación evaluando el impacto generado por el COVID-19, identificando 10 riesgos sobre los que se definieron oportunamente los planes de acción para mitigarlos.



La gestión de riesgos es monitoreada y evaluada a través del Comité de Auditoría como responsable de aprobar los lineamientos generales, hacer recomendaciones, 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.

Así mismo, a través de la Auditoría Interna se evalúa la ejecución del Plan Anual basado en riesgos, así como la efectividad de los controles para su mitigación. Periódicamente, se realiza el seguimiento a esa labor para valorar, entre otros temas, los nuevos riesgos producto de cambios en el entorno interno o externo, la materialización de riesgos, el estado de implementación de controles y los resultados obtenidos de la gestión.

SE REALIZARON MESAS DE TRABAJO CON LOS NIVELES GERENCIAL, TÁCTICO Y OPERATIVO PARA TRANSFERIR CONOCIMIENTO, IDENTIFICAR NUEVOS RIESGOS, CONTROLES Y PLANES DE TRATAMIENTO, ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

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

La gestión de Riesgos de Seguridad de la Información permite identificar amenazas y vulnerabilidades en los activos de información de Colsubsidio y estimar el impacto que pueda causar en la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la Caja.

Se identificaron nueve riesgos asociados a los activos de información de los procesos de la Caja, para lo cual se realizó la evaluación de los controles establecidos, teniendo en cuenta el diseño y la ejecución con el fin de medir su efectividad. La calificación del riesgo residual después de la implementación de los 27 controles es moderado.



TM-1
TM-5

Gestión organizacional

C103-1

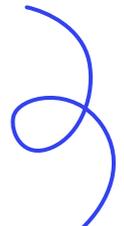
Colsubsidio continuó con el propósito de acercar y facilitar el acceso integral a los servicios de la Caja, a partir de la creación de proyectos corporativos que aseguren la cobertura de la atención, tanto presencial como virtual de los afiliados, con mejores niveles de satisfacción y accesibilidad.

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.

C103-2

Se conformaron dos centros de excelencia, el primero de Experiencia y el segundo de Excelencia y Agilidad Organizacional, encargados de definir los lineamientos corporativos para transferir capacidades mediante la implementación de mediciones, metodologías y herramientas a líderes y equipos, con las mejores prácticas en gestión de experiencia al cliente, eficiencia y agilidad.





El año 2020, representó para Colsubsidio grandes desafíos en sus canales de atención para garantizar el acceso oportuno a la orientación, información y venta de los productos y servicios. Debido a los cierres que ocurrieron durante la pandemia, los canales presenciales operaron el

73%

del tiempo, haciendo que se reforzara la atención con otros canales. Los principales resultados fueron:



Centros de Servicio:

Atendieron aproximadamente a 682.000 turnos presenciales, en los meses que estuvieron abiertos al público, lo que representó una disminución del 52% frente al año inmediatamente anterior.

Para garantizar la continuidad en la operación de algunas transacciones para los afiliados, se habilitó un correo electrónico para atender los procesos de afiliaciones y novedades de personas y de empresas. A través de este mecanismo se atendieron

23.800

solicitudes.

La Caja cuenta con **20 Centros de Servicio**, 9 en Bogotá y 11 en municipios en de Cundinamarca. Todos los centros de servicio se adaptaron para cumplir los protocolos de bioseguridad, los aforos permitidos y las medidas necesarias para la atención de los afiliados.



Contact Center:

Este canal tuvo

3,9 millones

de contactos con afiliados, convirtiéndose en uno de los canales más representativos y requeridos por los usuarios y afiliados. Se migró la operación al modelo WAHA (Work At Home Agents) garantizando la continuidad de operación durante todo el año y la seguridad de los trabajadores.

El canal de contacto de WhatsApp alcanzó un nivel de atención del 98%, con 7.075 solicitudes recibidas durante el año.

Adicional a los servicios prestados habitualmente en el Contact center, se atendieron a más de

40.000

cesantes que se postularon al subsidio de emergencia a través de 176 mil contactos.



Autoservicio:

Se realizaron más de

2 millones

de transacciones en **58 puntos ágiles**, ubicados en salud (26), supermercados (14), centros de servicio (10) y droguerías (8), que permitieron a los afiliados retirar la cuota monetaria, pagar citas médicas, y productos de Colsubsidio, entre otros.



Corresponsal rural:

En alianza con la Red Paga Todo, que cuenta con 177 puntos, 104 en Bogotá y 73 en 48 municipios de Cundinamarca, los afiliados reciben el pago de la cuota monetaria, pagan sus obligaciones con el servicio de Crédito y Seguros, efectúan avances del cupo de crédito y pagan sus obligaciones con los colegios de la Caja.



Durante el año se creó y se consolidó:

- El primer crédito 100% digital del mercado que permitió aprobaciones en periodos mínimos de tiempo, logrando tramitar **80.000** solicitudes.

100.000

pedidos acumulados de los afiliados y usuarios.

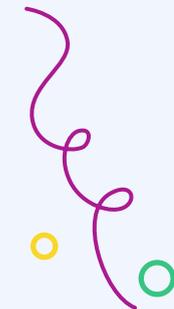
- El nuevo portal para la gestión segura de medicamentos institucionales, para los afiliados a las Entidades Promotoras de Salud con las que se tiene convenio, superando más de dos millones de solicitudes en línea.

- Seis nuevas líneas de crédito digital asistido de consumo, libre inversión, hipotecario, educativo, rotativo y el más reciente para Pymes.

5.000

pedidos acumulados.

- El nuevo showroom de vivienda, que facilitó a los usuarios y afiliados tener acceso a todo el portafolio inmobiliario de la Caja, así como toda la información relacionada con su subsidio y trámites para adquisición de vivienda. Se recibieron más de 177.000 visitas y se tramitaron casi 30.000 solicitudes de información relacionada con los proyectos.



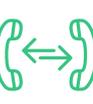
Canales virtuales:

A través de distintas plataformas, la Caja continuó con la prestación de sus servicios en condiciones de calidad y eficacia durante el año. Esto lo logró a partir de la transformación digital, habilitando capacidades de diseño de experiencia UX digital, desarrollando analítica, creación de contenidos y marketing digital, creando así una comunicación omnicanal con los afiliados.

**PROYECTOS
DE TECNOLOGÍA**

Durante el año 2020, esta área desempeñó un papel fundamental manteniendo la operación para el logro de los objetivos de las Unidades de Servicio y las Áreas de Apoyo, con soluciones robustas, sostenibles y enfocadas en la prestación de un servicio de calidad. Dentro de los principales logros se resalta la implementación de

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

 <p>Soluciones tecnológicas que facilitaron el trabajo virtual de los trabajadores de Colsubsidio, ayudando a los equipos a adaptarse y a trabajar eficazmente en entornos virtuales.</p>	 <p>Soluciones para otorgar el subsidio de emergencia, el subsidio de arrendamiento y vivienda para los afiliados a la Caja.</p>	 <p>Soluciones tecnológicas que le permitieron a las Unidades de Servicio cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos, relacionados con los procesos de reservas, control de aforo y encuestas del estado de salud de los usuarios.</p>	 <p>La evolución y ampliación de los canales de autogestión a través E-commerce para los servicios de Supermercados y Droguerías.</p>	 <p>Servicios de teleconsulta para la atención de pacientes en Salud.</p>
 <p>El canal de auto dispensación para Medicamentos. Así mismo, la Caja siguió avanzando en el camino a la nube "Cloud Computing", con soluciones para el proceso de Dispensación Offline en Medicamentos, mejorando la disponibilidad y estabilidad del servicio y reduciendo los tiempos de atención a los usuarios.</p>	 <p>Chatbot en los servicios y áreas transversales para el acceso a los servicios de usuarios y proveedores.</p>	 <p>Soluciones tecnológicas para la apertura de la Clínica Oncológica 127.</p>	 <p>La firma electrónica para procesos de Vivienda, Educación y Áreas transversales, así como la solución para el proceso automático de matrículas en los Colegios y la optimización de las herramientas tecnológicas de las Unidades de Servicio y Áreas de Apoyo de la organización.</p>	 <p>Se desarrollaron las actividades para cumplir las medidas de alivio tomadas por el gobierno, relacionadas con la exención del IVA para la prestación de servicios hoteleros, del impuesto al consumo en el servicio de restaurantes y las dinámicas comerciales asociadas a los días sin IVA.</p>

TM-6

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La Caja continuó trabajando para garantizar que la experiencia del cliente genere una relación de confianza y a largo plazo con la organización. **Se estableció el Modelo de Gestión de experiencia del cliente como palanca estratégica para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los resultados de la organización, el cual permea todas las áreas y articula los esfuerzos de las diferentes instancias para contribuir al objetivo de centrar el foco en el usuario.**

C103-1
C103-2

Se estableció un área corporativa de experiencia del cliente que define los lineamientos de gestión en este ámbito, desarrolla buenas prácticas, incorporando nuevas tecnologías para transferir conocimiento a toda la organización e integra la experiencia de marca de todos los servicios para garantizar su homogeneidad.

Para iniciar el desarrollo del eje de transformación de la experiencia del cliente, se realizó el levantamiento del *customer journey* del afiliado, para entender y profundizar en todas las interacciones de las empresas y los afiliados con la Caja, a partir del cual se definieron

iniciativas de intervención y se establecieron los planes de trabajo para mejorar la experiencia.

Adicionalmente, se seleccionó un grupo interdisciplinario de 31 personas como pioneros de la experiencia del cliente, quienes participaron en el programa a través del conocimiento de mejores prácticas, metodologías y herramientas que apalancan la ejecución de iniciativas de transformación que impactan al cliente.

C103-3

Para afianzar los conocimientos en gestión de la experiencia del cliente, los equipos desarrollaron seis retos de implementación en los cuales realizaron el diagnóstico, definieron los ejes de intervención, diseñaron o rediseñaron la experiencia deseada y establecieron el modelo de servicio.

Con el fin de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios y poder articular esfuerzos que permitan mejorar su experiencia.

Se realizaron ocho grupos focales con una participación de 109 usuarios. Con una metodología de levantamiento de información cualitativa, los usuarios dieron a conocer su experiencia con la Caja, lo que permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora para cada servicio.

LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON CANALES DE ESCUCHA ACTIVA, ESPECIALIZADOS POR SERVICIO, COMO ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.



A partir de marzo, se llevaron a cabo entrevistas a profundidad con los usuarios del servicio de subsidio al desempleo que, a causa de la emergencia sanitaria y por disposiciones del Gobierno Nacional, aumentó de manera considerable la cantidad de usuarios.

Estas entrevistas permitieron conocer la experiencia y establecer rápidamente mejoras en los procesos. Los usuarios calificaron de forma positiva el servicio, resaltando el esfuerzo de la Caja en facilitar el acceso al servicio y disponer de todos los recursos para su adecuada prestación.

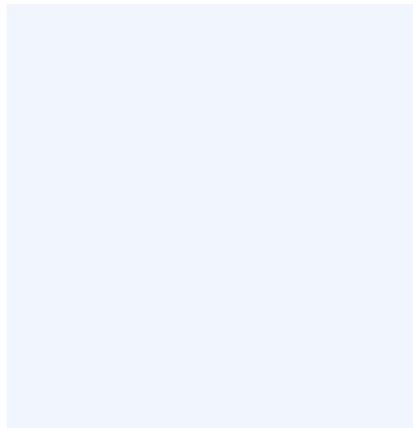
El Modelo de Servicio se fortaleció adaptándose a la nueva realidad. Durante el año, se dispusieron recursos humanos y tecnológicos para apoyar las operaciones de los servicios y gestionar los requerimientos de los clientes, bajo los estándares de calidad y oportunidad establecidos por la Caja.

Los usuarios dieron a la Corporación 11.588 reconocimientos frente a la prestación de los servicios que funcionaron de manera continua durante todo el año.

C416-1
C417-1
C418-1

Por otro lado, se recibieron 152.266 reclamaciones de los clientes, las cuales representan un aumento del 56% comparado con el año 2019, lo que se explica, en alta medida, por el gran número de trabajadores que quedaron cesantes, producto de la crisis económica que generó la pandemia.

Los servicios que continuaron operando de forma ininterrumpida y además soportaron el impacto por la emergencia sanitaria, fueron los que presentaron mayor número de reclamaciones.




LOS USUARIOS MANIFESTARON SU SATISFACCIÓN Y AGRADECIMIENTO POR EL COMPROMISO, EL PROFESIONALISMO Y EL APOYO A LOS TRABAJADORES Y LA CONTRIBUCIÓN A MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA.



A raíz de lo anterior, se implementaron canales de atención no presenciales para las principales interacciones con los clientes, tales como:



La entrega de medicamentos a domicilio sin costo y la atención de inquietudes a través de líneas de atención telefónicas especializadas en las Entidades Promotoras de Salud con las que se tiene convenio.



La habilitación del servicio de pre-agendamiento para reclamar medicamento lo que permitió disminuir tiempos de espera en sala, reducir la existencia de faltantes y evitar congestión.



La telemedicina para la atención de citas médicas y el fortalecimiento de los canales virtuales para facilitar el acceso de los pacientes, ampliando el portafolio de citas y procedimientos.



Los canales y procesos operativos para poder atender el alto volumen de postulaciones de subsidio al desempleo. Se implementaron canales de autogestión para la postulación al subsidio de emergencia, una comunicación clara, oportuna y pertinente durante todas las interacciones y el fortalecimiento de los canales de atención.



LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON EL DEFENSOR DEL AFILIADO, SEGUNDA INSTANCIA INDEPENDIENTE Y OBJETIVA, PARA QUE LOS AFILIADOS REPORTEM ASUNTOS RELACIONADOS CON AFILIACIONES, CUOTA MONETARIA Y SUBSIDIO DE VIVIENDA.

Durante el año el defensor recibió

1.073

requerimientos.



TM-7

CADENA DE ABASTECIMIENTO

C-103-1

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.**

C-103-2

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.

C414-1
C414-2

El proceso general de compras y contratación consta de tres etapas que se deben surtir para todos los proveedores:

- Etapa precontractual
- Etapa de ejecución y seguimiento contractual
- Etapa de liquidación



C-412-3

Todos los contratos con montos significativos cuentan con cláusulas sobre el respeto a los derechos humanos, garantías laborales y cláusulas generales en prevención de lavado de activos, entre otras. Además, la Caja solicitó a los contratistas garantías o pólizas de acuerdo con el monto del contrato.

C103-3
C308-1
C308-2

C408-1
C409-1
C412-1

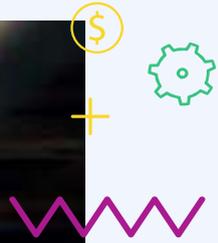
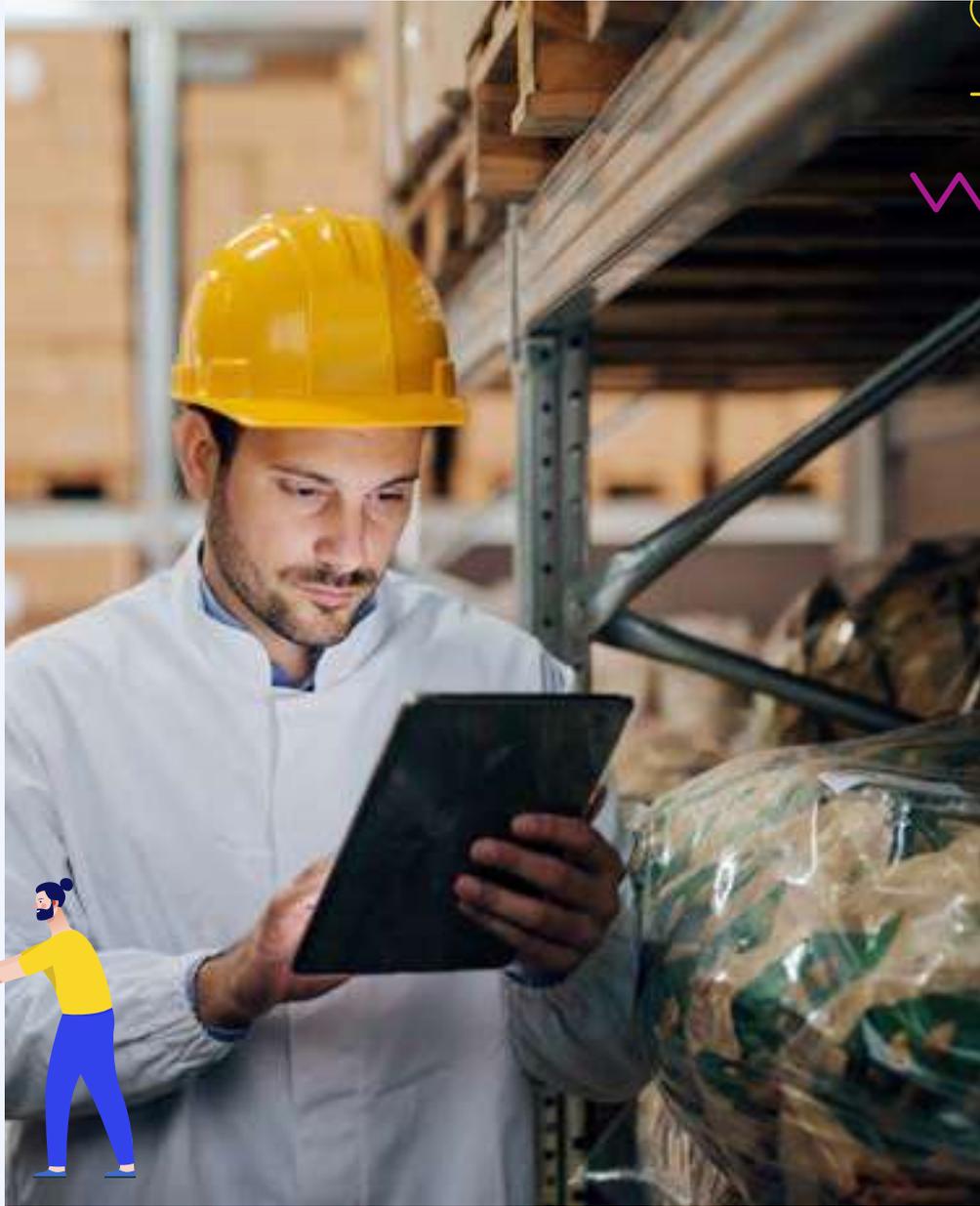
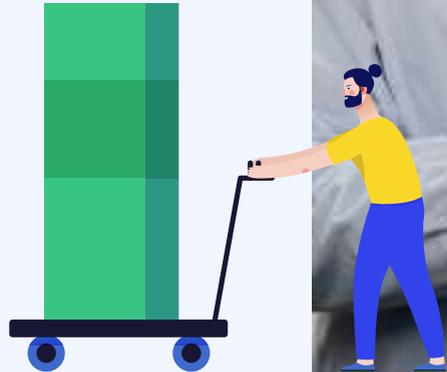
Para la identificación y mitigación de riesgos ambientales, sociales y económicos la Corporación realiza auditorías y reevaluaciones de proveedores con el fin de evaluar aspectos claves como: la gestión del talento humano, seguridad

y salud en el trabajo, ambiental, sostenibilidad, compras, logística y calidad de los productos y de los servicios.

DURANTE EL 2020 SE REALIZÓ EL PROCESO DE REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES AL 26% Y 25% RESPECTIVAMENTE.

Este proceso permitió evidenciar ocho proveedores con calificaciones por debajo del estándar establecido, con quienes se establecieron planes de mejora, ya que son falencias subsanables y no de fondo.





La Caja enfrentó durante el año, un reto importante en el abastecimiento de medicamentos, debido a la pandemia que trajo consigo el desabastecimiento mundial en la producción, comercialización y logística en el sector farmacéutico, lo que demandó del esfuerzo para generar eficiencias, buscar alternativas y así cumplir con las necesidades de todos los clientes.

El área de compras especializadas del servicio de medicamentos implementó herramientas para la gestión de la información para la toma de decisiones, mejoras en el sistema de información SAP para el tratamiento de las novedades de abastecimiento y fortalecimiento del inventario de productos de nuevos portafolios para la comercialización de medicamentos en los canales digitales.

Así mismo, estructuró un modelo de pronósticos de demanda con herramientas de analítica predictiva para una mayor asertividad en la demanda y la eficiencia del proceso de compras.

LAS COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES REPRESENTARON UN 99% EN LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN, SUPERMERCADOS, COMPRAS CENTRALES Y RECREACIÓN Y UN 100% EN SALUD.

C-204-1

En el servicio de Medicamentos el porcentaje fue de 24% debido a que los laboratorios farmacéuticos tienen su casa matriz fuera del país.

02

Contar con
el mejor

TM8

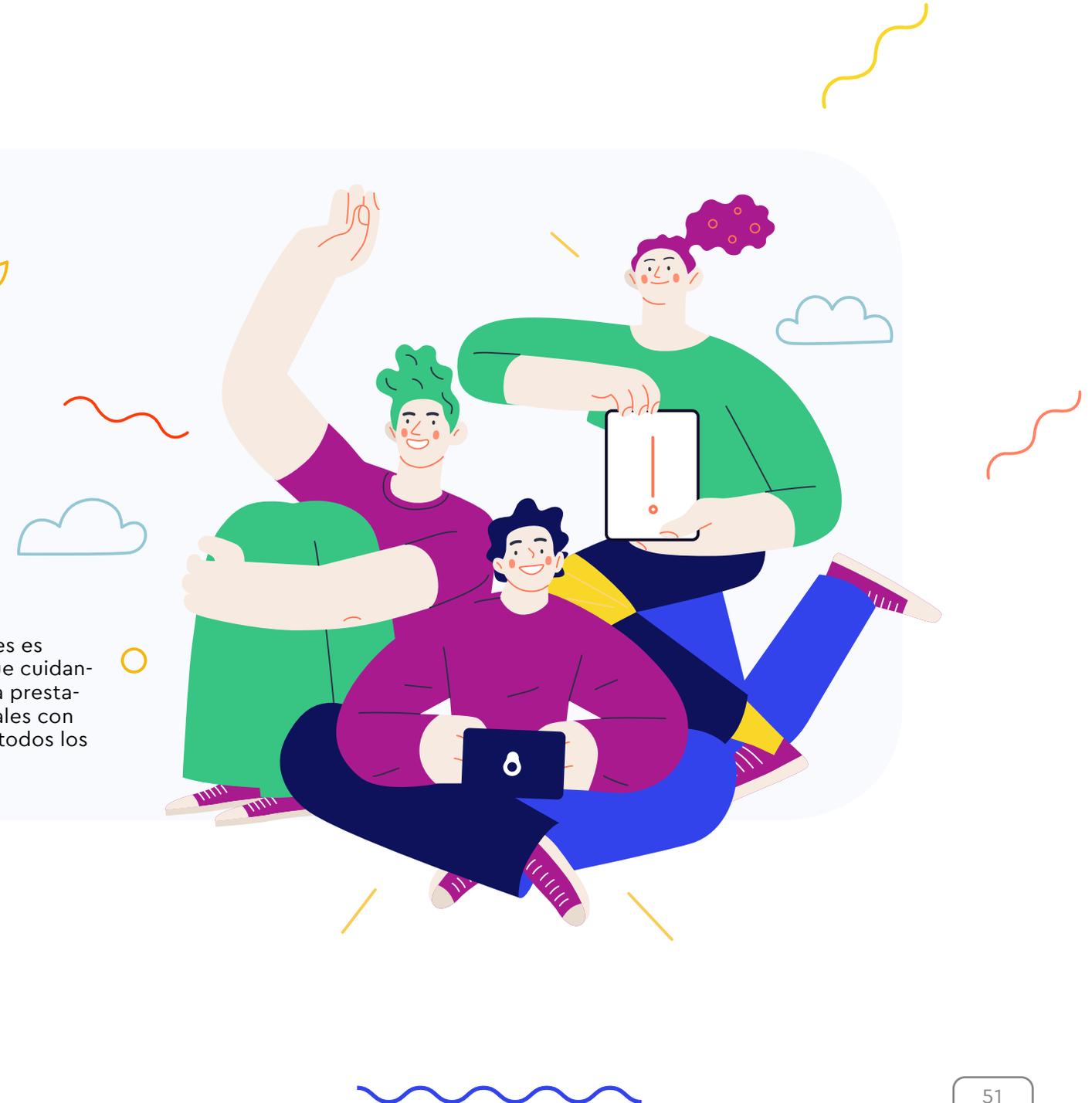
ODS-8.3
ODS-8.5
ODS-8.6
ODS-8.8

TALENTO HUMANO

C103-1

El talento humano de Colsubsidio es el que le da vida a su misión de cerrar brechas sociales en Colombia. La organización entiende que la mejor manera de construir país es cuidando de sus trabajadores y por esto, el bienestar integral es primordial y constituye un gran aporte de la Caja, sobre todo en épocas difíciles y retadoras.

Proteger a los trabajadores es cuidar a los demás, porque cuidando de ellos se garantiza la prestación de los servicios sociales con seguridad y calidad para todos los grupos de interés.



C103-2
C103-3

Colsubsidio es consciente de que las personas que se conectan con un gran propósito son capaces de hacer cosas extraordinarias y por esta razón, centrado en sus trabajadores, ha buscado que sean personas felices, comprometidas, orgullosas y que estén alineadas con sus valores y cultura para, de esta forma, hacer la diferencia y entregar experiencias positivas y memorables a sus afiliados y usuarios.

La Caja buscó consolidar una cultura del alto desempeño, desarrollar un liderazgo transformador y fortalecer el bienestar de los trabajadores y sus familias. El 2020 exigió de todos en la Corporación un esfuerzo adicional, la pandemia trajo consigo nuevos retos, la exploración de caminos desconocidos, la reinención de los líderes y de los trabajadores, para así crear nuevas estrategias enfocadas en el cuidado de las personas.

A continuación, se presentan las acciones que le permitieron a Colsubsidio hacer realidad su estrategia de talento humano durante el 2020.

LA CAJA GESTIONA SU TALENTO DE MANERA INTEGRAL, A TRAVÉS DE UNA ESTRATEGIA CLARA E INCLUYENTE DE CAPITAL HUMANO.

TM 10

Nuestro talento

La Corporación sabe que la diversidad estimula la innovación y contribuye a una sociedad más justa y equitativa, por eso trabaja con talento compuesto por personas pertenecientes a distintas generaciones, estilos de pensamiento y regiones del país, entre otras características. **Estas condiciones permiten crear una convivencia armónica en un ambiente positivo, incluyente y de crecimiento para todos sus trabajadores.**

C102-8
C103-1



Al cierre del año el equipo estaba conformado por:

15.718
trabajadores,

28% hombres **72%** mujeres

33%
menores de 30 años

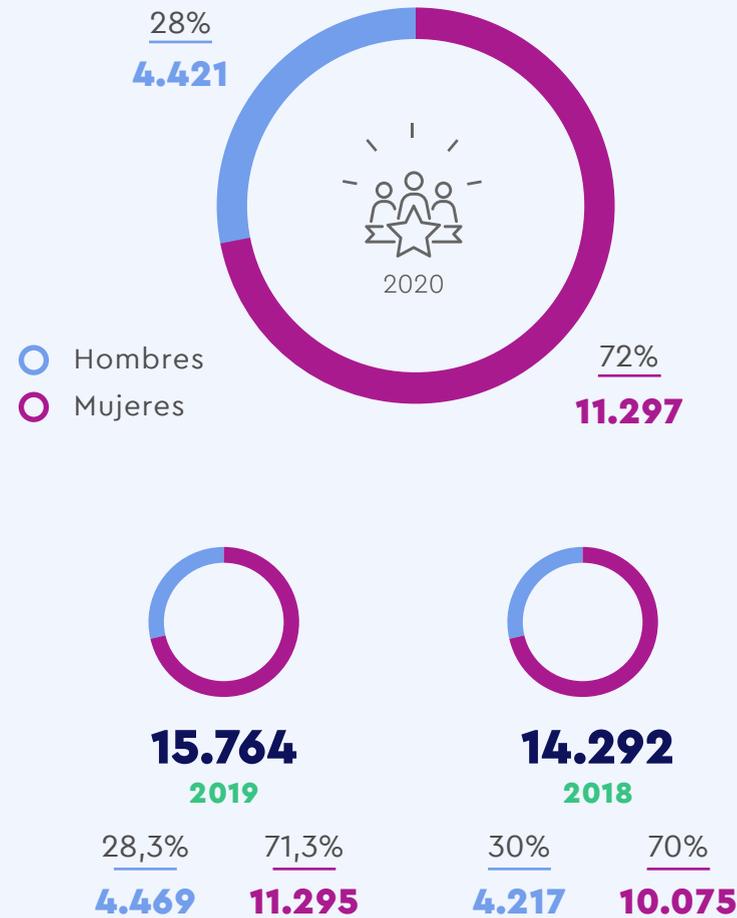
37%
entre 31 y 40 años.

C102-7
C103-3

Durante el año, **668** aprendices (186 universitarios y 482 del SENA en productivo), tuvieron su primera experiencia laboral.

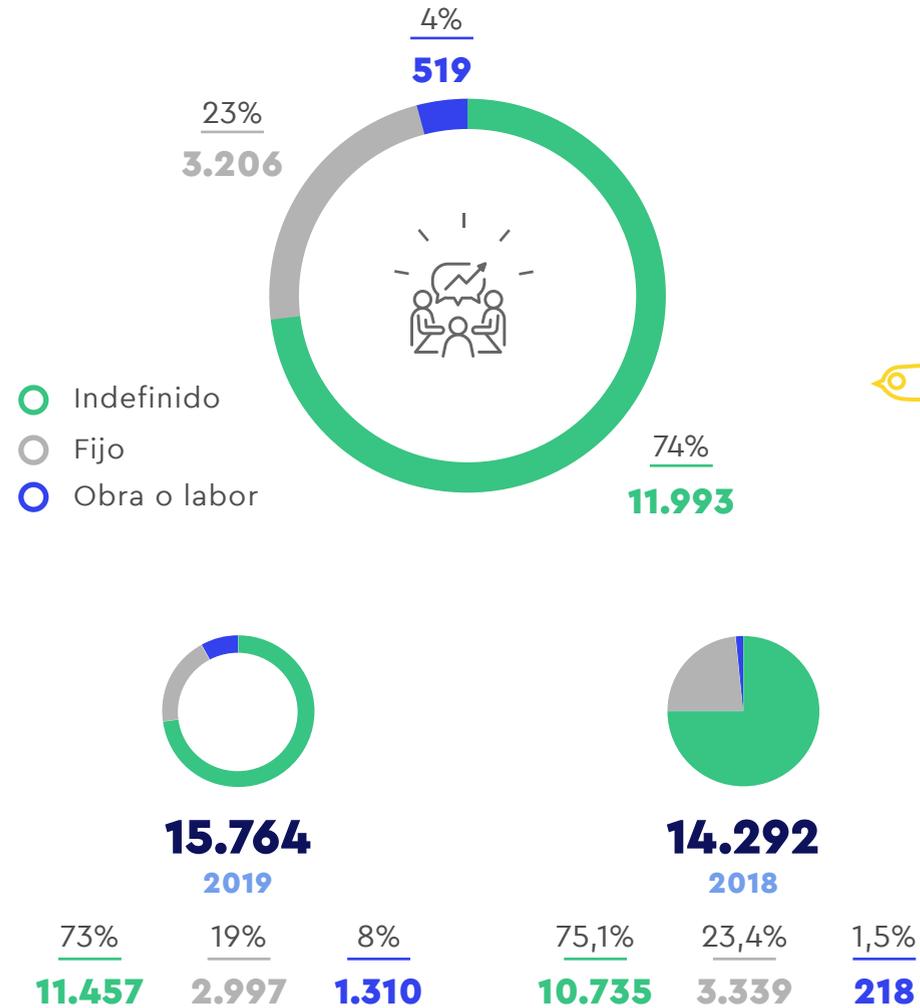
TM-10

Trabajadores por género



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

Trabajadores por tipo de contrato

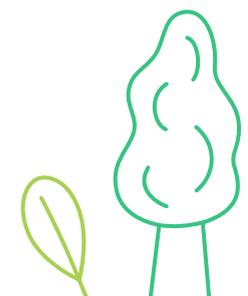


* Otros datos desagregados por género se encuentran en la tabla GRI

15.718
2020



DURANTE LA PANDEMIA, COLSUBSIDIO HIZO UN GRAN ESFUERZO POR MANTENER EL EMPLEO Y LA ESTABILIDAD DE SU EQUIPO DE TRABAJO, Y CONTINUÓ GENERANDO EMPLEO PARA CONTRIBUIR A LA ECONOMÍA DEL PAÍS, EN UN MOMENTO CRÍTICO.



Trabajadores por regional

Norte

230

2020

1.019
2019

773
2018

Oriente

358

2020

418
2019

395
2018

15.718
2020

15.764
2019

14.292
2018

Occidente

308

2020

365
2019

255
2018

Centro

10.077

2020

12.333
2019

11.302
2018

Centro sur

1.326

2020

1.425
2019

1.372
2018

Llanos

181

2020

204
2019

195
2018



Trabajadores por rango de edad



LA CAJA CONTINÚA SIENDO UN EMPLEADOR DE JÓVENES IMPORTANTE, YA QUE ESTAS CONTRATACIONES ALCANZARON A 1.958 PERSONAS MENORES DE 20 Y ENTRE 21 Y 30 AÑOS DE EDAD.

Menor de 20

107

2020

249
2019

280
2018

De 21 a 30

5.077

2020

5.617
2019

5.288
2018

De 31 a 40

5.755

2020

5.483
2019

4.737
2018

De 41 a 50

3.182

2020

2.975
2019

2.643
2018

Mayor de 51

1.597

2020

1.440
2019

1.344
2018

Categoría laboral por género

	Femenino	Masculino	Total
	11.297	4.421	15.718
Dirección	46	47	93
Coordinación	826	471	1.297
Ejecución	3.621	1.404	5.025
Soporte	6.804	2.499	9.303

○ Masculino
○ Femenino

Alta dirección distribuida por género	Femenino				Masculino				Total General
	Entre 30 y 40 años	Entre 40 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 30 y 40 años	Entre 40 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director Administrativo	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Subdirector y Jefes Staff	-	1	2	3	-	1	4	5	8
Gerentes	2	8	3	13	1	2	8	11	24
Jefes Departamentos y Homólogos	6	11	11	28	9	15	7	31	59
									92



EL 48% DE LA ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SON MUJERES.

C102-35
C103-2
C405-1

La Alta Dirección de la organización está compuesta por 92 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.

C401-1

Durante el año, se presentó en la organización una rotación del 13%, con una disminución de casi el 6% frente al año anterior.

Desarrollo del talento

DESARROLLO AL ALCANCE DE TODOS PARA OPERAR EN LA NUEVA REALIDAD Y EN UN ENTORNO CAMBIANTE

La Caja fortaleció su ecosistema de aprendizaje, incrementando la cobertura a un **95%** en el número de trabajadores que tuvieron acciones de formación y desarrollo durante el año.

C404-2

Colsubsidio logró afrontar con éxito la transformación digital, la generación de oferta de productos digitales y la operación de sus servicios en la nueva realidad:

2.545

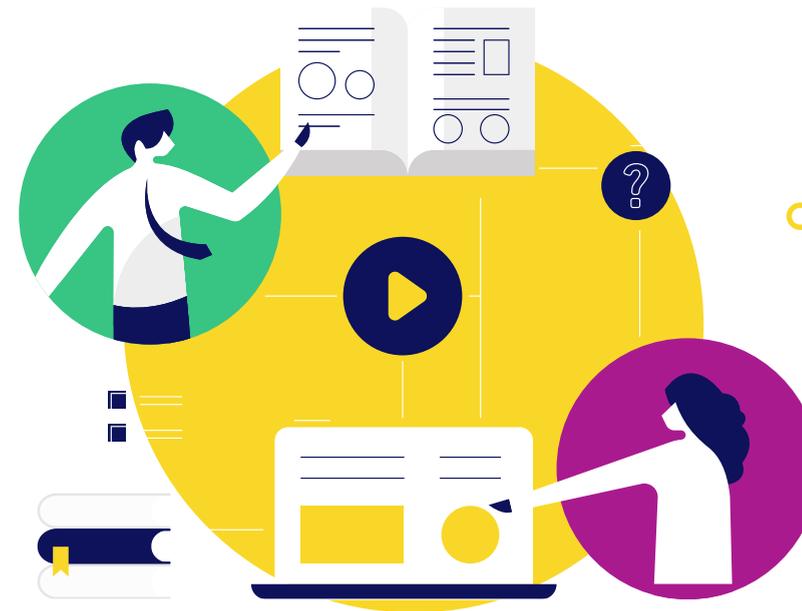
líderes y trabajadores fortalecieron sus competencias digitales a través de los programas internos y la construcción de alianzas con el Servicio Nacional de Aprendizaje

(Sena) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) que dieron acceso a los

16.000

contenidos de *LinkedIn Learning* y los 33 cursos de Ciudadanía Digital.

A través de las comunidades y programas de aprendizaje como *Power Users*, se incrementó **3.5** veces el uso de herramientas colaborativas digitales Office 365, haciendo posible el trabajo de los equipos remotos desde casa. Igualmente, se logró que un **87,6%** de los programas de formación se desarrollaran de forma virtual.



Se generó el primer semillero de desarrollo de talento interno +Digital, que permitió que 16 trabajadores de todas las unidades de servicio pudieran fortalecer sus competencias en un programa experiencial acelerado con tutores interno y externos, para hacer parte de la Gerencia de Transformación Digital.

C404-1

EL AUTOCUIDADO Y LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COMO UNO DE LOS EJES PRINCIPALES DE FORMACIÓN

Uno de los principales focos de capacitación estuvo dirigido a la formación de los líderes de la Corporación, para que fueran los abanderados de la "Cultura del Autocuidado", se realizaron 16 conversatorios en los que participaron

1.192

líderes que recibieron las herramientas y conocimientos necesarios para hacerle frente al Covid-19 y ser socializados con sus equipos de trabajo y de esta forma guiar de forma clara y humana en la pandemia.

Adicionalmente, se crearon 15 cursos que formaron a

12.368

trabajadores en los protocolos requeridos para cada uno de los servicios sociales que presta la Corporación.

Trabajadores Formados

Programas Transversales por unidad de servicio

14.325

2020

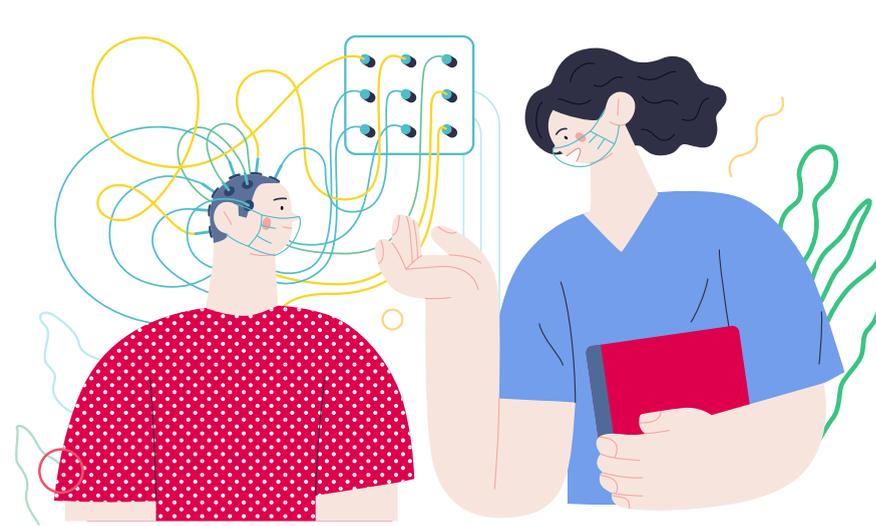
4.544 **591**
2019 2018

Capacitación técnica específica

12.026

2020

6.729 **6.596**
2019 2018



LA CAJA ES CONSCIENTE DE QUE EL MUNDO SE MUEVE A GRANDES VELOCIDADES, POR LO QUE CADA VEZ SE HACE NECESARIO DESARROLLAR NUEVOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.

Media horas de formación por género

Hombres

21

2020

18 **35**
2019 2018

Mujeres

24

2020

19 **42**
2019 2018

Promedio horas de formación

23

2020

20 **46**
2019 2018

Horas de formación por categoría laboral

	2018		2019		2020	
	Número total de horas	Media total de horas	Número total de horas	Media total de horas	Número total de horas	Media total de horas
Dirección	45.613	197	2.546	32	3.998	53
Coordinación	92.459	76	35.653	24	29.250	25
Ejecución	370.439	34	107.332	19	98.719	25
Soporte	40.086	21	184.568	18	206.015	22
Total	548.597	46	330.099	20	337.982	23

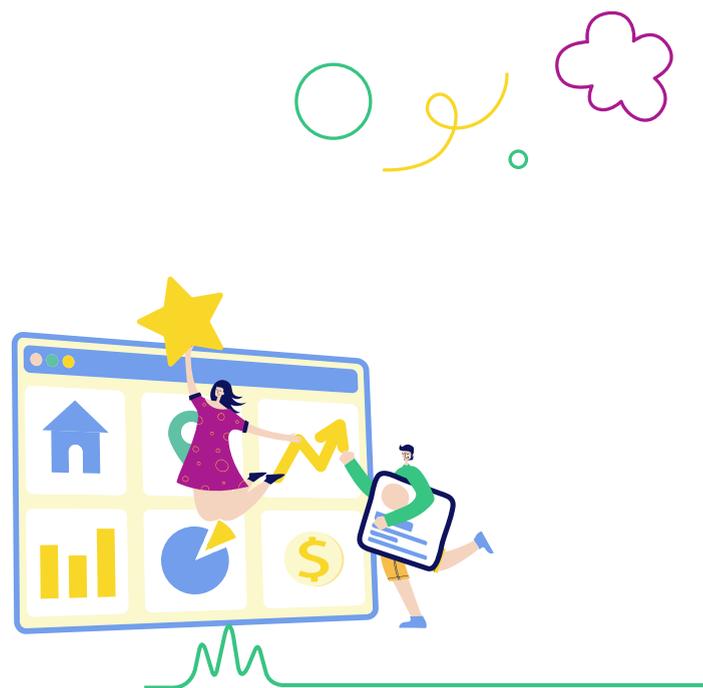
LIDERAZGO Y DESARROLLO

Colsubsidio adaptó su sistema de liderazgo para preparar a los líderes en el acompañamiento de sus equipos de trabajo de forma remota. Se enfocó en fortalecer la capacidad de liderazgo humanizado, con el fin de desarrollar líderes capaces de apoyar a sus equipos de trabajo y de esta forma, mantener los resultados y responder de mejor forma a los retos del nuevo entorno.

Se desarrolló la Escuela de Liderazgo Colsubsidio, en donde se fortalecieron las capacidades de dirección, movilización, logro y servicio a

132

líderes. Se buscó formar a líderes para que tuvieran comunicación abierta con los equipos de trabajo y que logran intercambiar información a través de canales puntuales. Dentro de los espacios de comunicación utilizados estuvieron el Café con el Líder y el Jefe te cuenta, momentos que permitieron la alineación, la integración, el reconocimiento y la gestión en los equipos.



C404-3

Se continuó con el desarrollo del Sistema de Gestión del Desempeño y durante el 2020, más de

1.770

integrantes de equipos estratégicos definieron y trabajaron con sus líderes en los objetivos planteados, logrando en promedio un **91,2 %** de cumplimiento de las metas trazadas durante el año.

Cultura

Colsubsidio continuó generando una cultura organizacional que propicie ambientes de trabajo cada vez más sanos y positivos, en los que sus trabajadores se sientan motivados, orgullosos, con un alto sentido de pertenencia y admiración por la Caja.

En el 2020 se realizó la medición de Compromiso y Ambiente Laboral que evidenció, a través de los buenos resultados obtenidos que los trabajadores están comprometidos y orgullosos de la Corporación. El resultado alcanzado fue de **83,4** sobre 100 puntos.

Uno de los logros más relevantes está asociado al sentido de pertenencia y orgullo de la empresa, al igual que la reputación, que alcanzaron resultados por encima de los 90 puntos.

Es claro que los trabajadores entienden la trascendencia de la misión de Colsubsidio en la vida de los colombianos.

A partir de estos resultados la Caja desarrollará un plan corporativo que le permitirá convertirse en un gran lugar para trabajar.

Atributos con puntaje actual más alto

Atributo	Puntaje actual
Reputación de la organización	95,2%
Sentido de propósito	89,1%
Reputación de mi área	88,8%
Oportunidades de crecimiento de mi rol	86,1%
Trabajo trascendental	85,6%
Entorno de trabajo	83,9%

Variables con puntaje actual más alto

Variable	Puntaje actual
Desempeño de la organización	95,8%
Orgullo de pertenecer a la organización	95,8%
Me siento realizado con mi trabajo	94,5%
La organización es reconocida	94,2%
Buen desempeño de mi área	93,2%
Tengo claro qué se espera de mi rol	92,0%



CULTURA DEL RECONOCIMIENTO

C404-3

Durante el año, la Corporación fortaleció la cultura de reconocimiento buscando que los líderes, los trabajadores y los equipos actuaran consecuentemente con la Cultura de Auto-cuidado, con el fin de protegerse del Covid-19 a sí mismos, a los afiliados y a los usuarios de los servicios. En la tercera edición del Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio se reconoció la labor de:

- 20 Guardianes de la Vida
- 12 Líderes Inspiradores
- 11 Equipos Adaptables
- 3 Equipos Innovadores
- 7 Sedes Sanas y Seguras

COMUNICACIONES PARA TODOS

Para posicionar la Cultura del Auto-cuidado haciendo que todos los trabajadores entendieran la necesidad de cuidarse a sí mismos para poder proteger su entorno, la Caja fortaleció el sistema de comunicación llevando a todos los trabajadores y a sus familias mensajes informativos y preventivos.

Se utilizaron diferentes canales de comunicación para llegar a la mayor cantidad de trabajadores, como correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y notas en la Intranet.

Así mismo, se diseñaron

3.000

cartillas lúdicas para las familias de los trabajadores

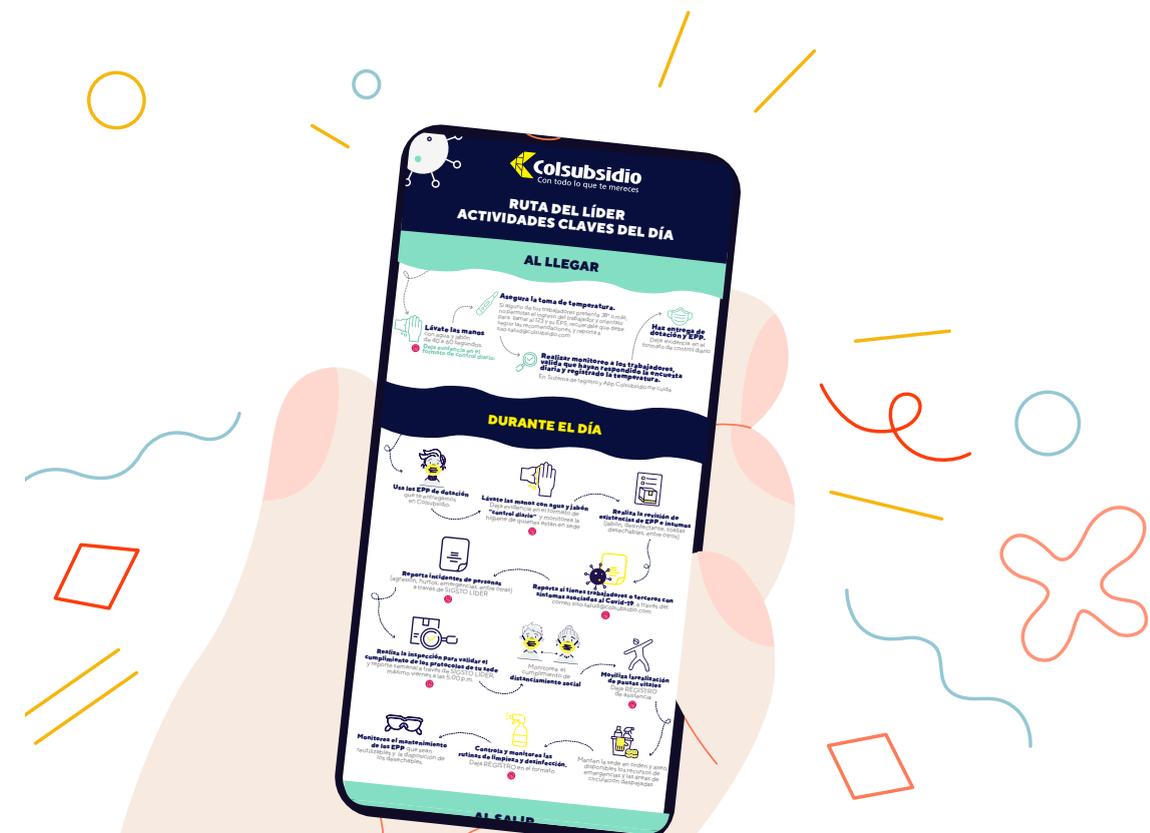
13.769

mensajes telefónicos con recomendaciones de prevención

215

llamadas de apoyo psicológico.

A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA "YO ME CUIDO, TU ME CUIDAS" SE BRINDÓ INFORMACIÓN ÚTIL A TODOS LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS DURANTE LA PANDEMIA.



TM8

Bienestar y cuidado de los trabajadores

La prioridad en la gestión del talento humano fue la salud y el bienestar de los trabajadores en espacios sanos y seguros. Para lograr esto, se realizó una gestión integral con estrategias y acciones, entre las que estuvieron el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en todas las sedes, la entrega de elementos de protección personal, la atención a la salud emocional mediante líneas de apoyo, actividades de bienestar para trabajadores y sus familias, así como el desarrollo y fortalecimiento de la "Cultura del Autocuidado", enfocada en cuatro comportamientos:



- Responsabilidad de cada trabajador.
- Identificación y mitigación de riesgos.
- Comprensión de la nueva realidad.
- Adaptación al cambio.

C201-3
C401-2

La Corporación cuenta con un portafolio de beneficios, con soluciones para satisfacer las necesidades de los trabajadores, con planes complementarios de salud, préstamos y auxilios para educación y vivienda. En el año 2020 Colsubsidio entregó

\$17.580

millones en beneficios para sus trabajadores y sus familias.

Prima de vacaciones 10.804 \$2.593	Auxilio educativo hijo trabajador 5.237 \$1.333	Auxilio de Internet* 5.939 \$297	Entrega de útiles escolares 5.237 \$120	Auxilio de refrigerio farmacias independientes* 2.308 \$1.038	
Prima de antigüedad 2.259 \$5.062	Auxilio de salud 1.676 \$2.656	Auxilio de salud Famisanar PAC 1.160 \$ 842	Auxilio educativo trabajador 1.109 \$ 1.189	Cambio de lentes 1.013 \$62	
Auxilio de alimentación 637 \$939	Auxilio de movilización 560 \$700	Prima de nacimiento 446 \$30	Auxilio de maternidad 418 \$146	Sura corporativo Medellín 399 \$427	
Póliza de salud 356 \$1.176	Sura preferencial Medellín 127 \$155	Auxilio muerte de familiares 68 \$10	Permiso de matrimonio 25 \$9	Créditos vivienda pacto colectivo 8 \$370	

○ # de beneficios entregados

○ Valor desembolsado**

No se incluye en este cuadro los conceptos de bonificaciones e incrementos salariales que sumaron \$4.881
*Nuevos beneficios entregados en 2020
**Cifras en millones de pesos

En el 2020 se realizaron eventos de reconocimiento y actividades, entre las que se destacan:



81.537
2019

81.174
2018

Bienestar integral

2019
2018



SE DISEÑARON NUEVOS ESPACIOS VIRTUALES CON LA FINALIDAD DE BRINDAR BIENESTAR A LOS TRABAJADORES Y A SUS FAMILIAS.

Con el fin de fomentar la solidaridad, el ahorro, así como ofrecer alternativas de créditos y servicios complementarios de bienestar, Colsubsidio cuenta con el Fondo de Empleados Colsubsidio FEC, el cual cerró el año con

11.591

trabajadores de la Caja afiliados, quienes están ubicados en 77 municipios de 18 departamentos del país.

C102-41
C407-1

DIÁLOGO SOCIAL CON LOS TRABAJADORES

Colsubsidio está comprometido con la promoción de los derechos laborales de todos sus trabajadores y por esto, durante el año cumplió íntegramente con los compromisos acordados en el Pacto Colectivo de 2018 - 2020 y luego de un proceso de negociación en etapa de arreglo directo la Corporación y los representantes de los trabajadores acordaron prorrogar por un año el Pacto Colectivo cuya vigencia venció el 31 de diciembre de 2020. Al cierre del año, 339 trabajadores formaban parte del sindicato y 13.660 hacían parte de Pacto Colectivo.

Por otro lado, la organización fortaleció las acciones para brindar ambientes de trabajo sanos a través del Comité de Convivencia Laboral y a través de los medios de comunicación de la Corporación se posicionaron mensajes de sana convivencia con el fin de generar buenas relaciones entre trabajadores.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Para Colsubsidio, el bienestar, la salud y la seguridad de sus trabajadores son una prioridad. Por esta razón gran parte de la estrategia de talento humano estuvo centrada en garantizar la salud y seguridad de todos los trabajadores, de sus familias, de los afiliados y de los usuarios. La Corporación reaccionó de forma rápida y efectiva ante la crisis sanitaria, buscando garantizar el trabajo y la seguridad de todos los empleados.

C403-4

Desde marzo de 2020, instauró la Mesa de Crisis, un equipo interdisciplinario con representantes de las áreas de Talento Humano, Salud y Seguridad en el Trabajo, Relaciones Laborales, Cultura y Comunicaciones Organizacionales, Experiencia de cliente, Infraestructura, Servicios Generales y Compras, la cual garantizó un monitoreo y una toma de decisiones inmediatas para cuidar de sus trabajadores y sus familias. Este equipo tomó la decisión de enviar a

3.694

trabajadores a hacer sus labores desde sus hogares. Por otro lado, reubicó y reentrenó a 633 trabajadores, pertenecientes a las sedes que fueron cerradas para prevenir el contagio, para que continuaran prestando sus servicios a la Caja en donde fuera necesario.

C403-1
C403-8

Adicionalmente, se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante un proceso organizado y sistemático. Este Sistema fue evaluado por App Colombia, obteniendo una calificación de 86,3% en el grado de implementación, 3% puntos más alto que la obtenida en el 2019, permitiéndole a la organización obtener el nivel de implementación en Aceptable.

C403-2

La Corporación a través de la permanente identificación, evaluación y valoración de aquellos aspectos que generan situaciones o condiciones que pudiesen afectar el bienestar, la salud y la seguridad de los usuarios, los trabajadores y los contratistas desarrolla controles a través de ocho programas de gestión (Seguridad Industrial y Emergencias) y siete programas de vigilancia (Medicina Preventiva y del Trabajo).

EL SISTEMA CUBRE A TODOS LOS TRABAJADORES Y SEDES Y CUENTA CON MATRICES DE PELIGRO POR PROCESO.

Adicionalmente, tiene identificadas 98 personas que trabajan en áreas con operación de equipos emisores de radiación ionizante y 24 trabajadores expuestos al riesgo químico por formaldehído por manipulación o exposición a vapores de esta sustancia.



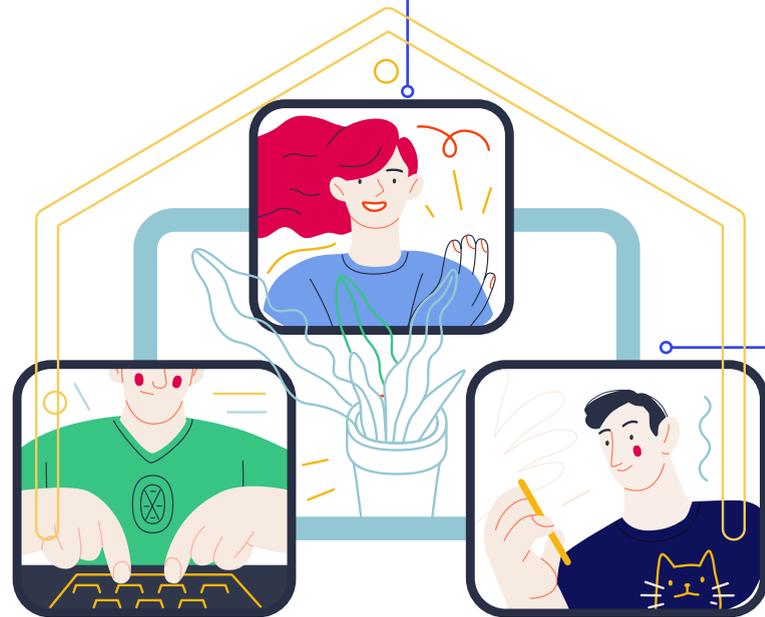


ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO A LA SALUD FÍSICA Y MENTAL DE LOS TRABAJADORES

Se creó la Línea Amiga, que estableció comunicación directa con los trabajadores y sus familiares para recibir atención psicológica de la ARL 24 horas al día los siete días de la semana. Esta línea atendió a

2.870

trabajadores y familiares para afrontar diferentes situaciones.



Con el fin de tener un sistema actualizado en tiempo real de registro, monitoreo y reporte de casos de contagio se lanzó la aplicación móvil Colsubsidio te cuida, en la que diariamente los trabajadores reportan su estado de salud física.

C403-3

Adicional a estas acciones se continuó con los servicios de salud definidos en el Sistema de salud y seguridad. En el año se realizaron las siguientes actividades del programa de Vigilancia Epidemiológica PVE:

EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES SE HICIERON PRIORITARIOS. SE DEFINIERON ESTRATEGIAS PARA MONITOREAR Y PRESTAR LA AYUDA NECESARIA DURANTE LA PANDEMIA.

Programas y participantes

340 PVE radiaciones ionizantes	1.200 PVE voz
3.280 PVE Biológico	2.800 PVE osteomuscular
5.345 Seguimiento a condiciones de salud	15.718 PVE Covid: todos los trabajadores del 2020
1.721 Valoraciones médicas ocupacionales	726 Programa de monitoreo de condición de salud, rehabilitación y reincorporación laboral
2.870 Atenciones a trabajadores a través de la línea amiga	1 PVE psicológico

SEDES MÁS SANAS Y SEGURAS

Para asegurar una operación sana y segura se implementaron 11 protocolos de bioseguridad, que se aplicaron en 842 sedes, se crearon 15 cursos con los protocolos específicos para cada una de las Unidades de Servicio, certificando a

12.368
trabajadores.



Se creó la red Guardianes de la Vida con la participación de 588 trabajadores, quienes fueron los garantes de que en sus sedes se cumplieran todas las medidas de bioseguridad, exigiendo a todos los trabajadores su compromiso para cuidar su vida desde lo personal para proteger a los demás, a través de partes pedagógicas.

C403-7

Todas las sedes de la Corporación fueron marcadas con la señalización respectiva para cumplir con los protocolos de bioseguridad y se hizo la entrega y capacitación para el uso de los elementos de protección personal, los aforos permitidos y el distanciamiento requerido. En la adecuación de las sedes se invirtió

\$1.175
millones.

C403-6

CON EL FIN DE PREVENIR LESIONES POR ACCIDENTES LABORALES SE ADELANTARON ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN COMO SEGURIDAD VIAL, TAREAS ALTO RIESGO, RESPUESTA EN EMERGENCIAS, RIESGO QUÍMICO Y GESTIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD.

C403-7
C403-9

Como parte de la identificación, evaluación y valoración de aquellos aspectos que generan situaciones o condiciones que pudiesen afectar el bienestar, salud y seguridad de los usuarios, trabajadores y contratistas en las sedes de la Caja, se han identificado las lesiones por accidentes laborales

y su ocurrencia como las caídas de personas en un 30%, el contacto con herramientas u objetos cortopunzantes en un 26%, la caída de objetos con 15%, lesiones por sobreesfuerzos, esfuerzo excesivo o falso movimiento con 13%, golpe por o contra objetos con un 11% y atrapamiento con un 5%.

FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD

C403-5

Colsubsidio continuó con su plan de formación en diferentes temas de salud y seguridad para los trabajadores.

- 2019
- 2018



BIOLÓGICO

2.185
2020

283 **2.365**
2019 2018

Capacitación en cuidado e higiene de manos

296
2020

69 **258**

Capacitación en riesgo biológico

1.889
2020

214 **2.107**

BIOMECÁNICO

1.598
2020

1.252 **3.254**
2019 2018

Capacitación prevención de lesiones osteomusculares (Ergonomía, Home Office)

1.536
2020

5 **0**

Capacitación de estándares ergonómicos

62
2020

1.247 **3.254**

GESTIÓN ACCIDENTALIDAD

121
2020

461 **836**
2019 2018

Capacitación en conceptos básicos en inspección de seguridad

51
2020

49 **70**

Sensibilización y divulgación de estándares o prácticas seguras

19
2020

365 **676**

Socialización estrategia reducción accidentes de trabajo

51
2020

47 **90**

EMERGENCIAS

13.164
2020

33.654 **23.071**
2019 2018

Socialización y plan de emergencias

2.437
2020

899 **2.284**

Capacitación brigadas de emergencia

4.364
2020

4.303 **4.111**

Simulacros

6.363
2020

28.452 **16.676**



ESTAS FORMACIONES BUSCAN FOMENTAR LA PROMOCIÓN DE LOS ESTILOS DE VIDA SALUDABLES Y LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES EN LOS TRABAJADORES.

- 2019
- 2018



Capacitaciones riesgo químico



Sensibilización en manejo seguro de productos químicos





C403-4

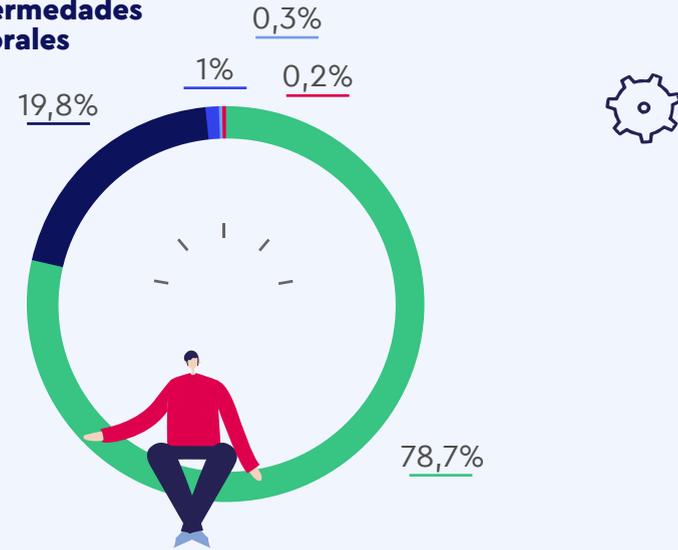
Adicionalmente, la Corporación desarrolló espacios de prevención y aprendizaje para los trabajadores en los siguientes temas:



5.860
TOTAL

N° Actividades	Tipo actividad	N° Actividades	Tipo actividad
1.917	Formación / capacitación / aprendizaje.	14	Asesoría.
1.678	Inspección / verificación de cumplimiento.	14	Reunión seguimiento UES / programación y hallazgos.
1.015	Informe / manual / documento /guía / plan / matriz.	2	Actividad deportiva /torneo.
430	Jornadas de bienestar en sede – pausas vitales – rumbatón.	2	Análisis puesto de trabajo.
416	Simulacros.	2	Comité vial.
116	Comité emergencias.	2	Comunicados/ boletines /mailing.
105	Inspección / verificación de cumplimiento.	2	Seguimiento casos de salud / PVE / ausentismo.
40	Comité paritario de SST.	2	Socialización.
40	Taller / intervención / conversatorio / encuentro.	1	Condición de entorno físicas – diagnóstico /hallazgo.
37	Campaña divulgación / promoción y prevención.	1	Evento / celebración / integración fin de año.
22	Visita puestos de trabajo.	1	Plan acompañamiento al trabajador en situaciones de difícil manejo.

Dolencias y enfermedades laborales



C403-10

Durante el año, se presentaron los siguientes indicadores del Sistema de gestión de salud y seguridad del trabajo:

- Covid, casos reconocidos en la primera línea
- Osteomuscular
- Conservación de la voz
- Dermatológico
- Mental

Con el siguiente indicador de incidencia desagregado por género.

	2018	2019	2020
Hombres	0,00%	0,00%	1,9%
Mujeres	0,10%	0,06%	0,5%
Total	0,10%	0,041%	2,4%

Tasa de frecuencia (TFA) % de trabajadores

	2018	2019	2020
Hombres	6,50%	6,08%	3,75%
Mujeres	6,90%	5,52%	3,42%
Total	6,70%	5,60%	3,52%

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)

	2018	2019	2020
Hombres	0,00%	0,00%	1,9%
Mujeres	0,10%	0,06%	0,5%
Total	0,10%	0,041%	2,4%

Tasa días perdidos (TDP) por accidente de trabajo

	2018	2019	2020
Hombres	11,01%	14,30%	11,19%
Mujeres	10,05%	13,20%	11,06%
Total	7,80%	13,50%	11,10%

Tasa de absentismo laboral (TAL) días perdidos por incapacidad

	2018	2019	2020
Hombres	0,01%	14,30%	9%
Mujeres	0,04%	15,60%	13%
Total	0,03%	13,50%	12%

03 Contribuir a la conservación del **MEDIO AMBIENTE**

TM 12

ODS-3.9
ODS-12.2
ODS-12.4
ODS-12.5
ODS-13.2

Colsubsidio, consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección y preservación del medio ambiente continúa implementado su Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarcan los programas y proyectos que ejecuta en todas sus sedes.



MODELO AMBIENTAL CORPORATIVO

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



RESPONSABILIDAD LEGAL



DESEMPEÑO AMBIENTAL



INNOVACIÓN AMBIENTAL

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.

C103-1
C103-2
C103-3

Con el fin de hacer seguimiento y asegurar la información que alimenta el Modelo se actualizaron las herramientas de gestión de la información, como el control y seguimiento de requisitos legales, los indicadores de gestión y medición de la huella hídrica, los cuales permiten verificar la gestión desarrollada por las Unidades de Servicio y las sedes con reportes gráficos y relación interanual, entre otros indicadores. Para complementar estas herramientas y soportar la gestión legal se tiene proyectado para el 2021, administrar la documentación ambiental de manera digital.



LA CORPORACIÓN SE ADAPTÓ RÁPIDAMENTE A LAS CONDICIONES DE TRABAJO QUE IMPUSO LA PANDEMIA Y DIO CONTINUIDAD A LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS AMBIENTALES QUE TENÍA PLANEADOS EN LAS UNIDADES DE SERVICIO.



C102-11

El enfoque preventivo de la Caja se desarrolla mediante el Sistema integrado de gestión que comprende:

- El Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015
- El Sistema de Gestión Ambiental
- El estándar ISO 14001 para de Piscilago.
- La matriz de riesgos y oportunidades de la Corporación.

A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión realizada durante el 2020:



ODS-6.3
ODS-6.4

Eje ambiental agua

Siendo el recurso hídrico fundamental para la operación en las sedes, el uso racional y consciente del agua es uno de los objetivos fundamentales de la Corporación, lo que se materializa con acciones concretas y con todos los grupos de interés. [La identificación y priorización de las acciones está basada en los indicadores de consumo, la huella hídrica y los programas del uso eficiente y ahorro de agua.](#)

C303-1

El agua utilizada, para la prestación de los servicios, proviene principalmente del servicio de acueducto. Adicionalmente, se extrae el recurso de las concesiones de aguas superficiales o subterráneas que primero se lleva al sistema de tratamiento para su posterior uso en la operación, principalmente en los clubes, hoteles y el Parque acuático y de conservación Piscilago.

C303-3
C303-5

Extracción y consumo de agua m³

Aguas subterráneas
Club Bellavista, Centro Deportivo y Recreativo Calle 195 y Hotel Alcaraván



↓ % Reducción vs. 2019

Aguas superficiales
Parque Acuático y de Conservación Piscilago, Hoteles Lancers y Colonial



Aguas termo minerales
Hoteles Lancers y Colonial



Acueducto
Otras sedes



Total



La reducción registrada en el consumo de agua, obedeció al impacto de la pandemia que obligó al cierre obligatorio o reducción de la operación en algunas de las Unidades de Servicio. En comparación con el año anterior, el consumo de aguas subterráneas presentó una reducción del 36%, el consumo de aguas superficiales del 45%, el proveniente del acueducto del 40% y el de aguas termo minerales se redujo en un 46%.

El cierre de las sedes permitió ejecutar actividades de mantenimiento que difícilmente se pueden realizar cuando los servicios están en total operación, como el cambio de equipos y la reparación de fugas.

En los planes de ahorro y uso eficiente de agua, de gestión del riesgo y las evaluaciones de vertimiento se encuentran los impactos identificados y mitigados tanto para el suministro de agua como para los vertimientos generados durante la operación. Estos planes y evaluaciones controlan los parámetros para garantizar la calidad de agua para consumo y la vertida, de tal manera que no afecte los ecosistemas en donde la Corporación tiene sus sedes.

C304-4

Vertimientos de agua

Agua azul vertida en la cuenca (m³) *

Recreación

2020

500.294,82

2019 **722.827,93**

Vivienda

2020

1.213,43

2019 **7.830,90**

C304-2

La gestión de los vertimientos producto de la operación de la Caja es controlada por sistemas de tratamiento de aguas y las caracterizaciones de vertimientos, garantizando el cumplimiento normativo. A continuación, se relaciona el volumen de agua vertida por Unidad de Servicio.

Administración

2020

10.474,80

2019 **10.626,86**

Educación

2020

20.846,40

2019 **56.577,69**

Salud

2020

104.107,19

2019 **134.152,58**

Supermercados

2020

69.150,00

2019 **81.078,92**

Medicamentos

2020

28.019,56

2019 **20.462,11**

Alimentos y Bebidas

2020

22.441,94

2019 **1.338,73**

Total

756.548,14
2020

1.034.895,73

2019

* Volumen en m³ (vertimientos) al alcantarillado o a la cuenca. Año base de la información 2020. Huella Hídrica Colsubsidio.



LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO CONTINUARON OPERANDO Y REALIZANDO EL MUESTREO DE AGUAS DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA OPERACIÓN DURANTE LA PANDEMIA.

En las sedes del Servicio de Salud, que mantuvieron la prestación durante todo el año, se continuó monitoreando la calidad de los vertimientos, obteniendo resultados positivos en términos de cumplimiento normativo.

Para las sedes de la Unidad de Servicio de Salud, que mantuvieron su operación normal durante todo el año, se continuó monitoreando la calidad de los vertimientos, obteniendo resultados positivos en términos de cumplimiento normativo.

La organización identificó e independizó las redes hidrosanitarias y de control de vertimientos en los centros médicos y en los colegios, así mismo implementó sistemas de tratamiento de aguas residuales no domésticas para la Clínica 94 y la Clínica 127. En esta última, se implementó una tecnología de alto nivel para el tratamiento de los vertimientos de servicios de medicina nuclear. En los servicios de alimentación hospitalaria se desarrolló el estudio hidráulico con el fin de garantizar el cumplimiento normativo.

ODS-11.6

C306-1

Eje ambiental suelo

Las estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final para mitigar los impactos de la prestación de los servicios se trabajan con los Planes de Gestión Integral de Residuos de cada sede de la organización. Para garantizar la correcta segregación, tratamiento y disposición de residuos, se realizaron nuevas alianzas con gestores a nivel nacional y la capacitación de los trabajadores.



C306-3

Tipo de residuos Toneladas

Residuos no peligrosos

3.088

2020

2.869 **2.799**
2019 2018

Residuos peligrosos

650

2020

568 **419**
2019 2018

Total

3.738
2020

3.437 **3.218**
2019 2018

C306-4

Tipo de eliminación Residuos no peligrosos

	2018	2019	2020
Reciclaje	333	327	1.510
Compostaje	2.145	1.496	893
Vertedero	321	1048	685
Total	2.799	2.870	3.088

C306-5

Tipo de eliminación Residuos peligrosos Toneladas

	2018	2019	2020
Reciclaje	0	0	0,7
Recuperación, incluida la recuperación energética	30	19	4,1
Incineración (quema de masa)	108	196	177,7
Vertedero	1,6	2	1,4
Otros (que debe especificar la organización)	279	351	466,1
Total	419	568	649,9

* Información tomada desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020. Tomado de Indicadores de Generación de Residuos Colsubsidio.

** 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.



El incremento de los residuos peligrosos se dio por aquellos generados en la atención en Supermercados, Medicamentos y los biosanitarios provenientes del COVID-19 en el Servicio de Salud. El aumento se debió también a la apertura de la Clínica 127, tres centros médicos y el inicio del servicio de atención médica domiciliaria.

C306-2

PROGRAMAS DE POSCONSUMO Y APROVECHAMIENTO

Durante el año, se continuó con los programas desarrollados principalmente en las Unidades de Servicio de Medicamentos, Salud y Alimentos y Bebidas. A continuación, se detallan los principales resultados:



Aprovechamiento de Icopor:
Se logró aprovechar

2,8ton.

de poliestireno expandido y cerca de una tonelada de geles refrigerantes cuya vida útil ya había expirado, evitando su acumulación en rellenos sanitarios, la generación de gases tóxicos por la inadecuada incineración y el riesgo por el uso inadecuado de las marcas.



Programa Posconsumo Punto Azul: Medicamentos Colsubsidio se mantuvo, por tercer año consecutivo, como líder en la recolección de toneladas de medicamentos, al cierre del año, las Droguerías Colsubsidio recogieron

15ton.

de residuos.



Cadena de aprovechamiento:

La Unidad de Servicio de Salud divulgó e implementó la política de cero Icopor con los proveedores de compras especializadas, reduciendo la generación de este material en el embalaje de equipos médicos.

Se realizó el cambio de productos punzantes como bajalenguas de madera a plásticos en procedimientos de medicina general, reduciendo en un

11%

la cantidad de residuos peligrosos cortopunzantes y con riesgo de contagio. Así mismo, se reciclaron los envases plásticos de insumos de limpieza y desinfección, lo que permitió reducir la cantidad de residuos peligrosos.

El Servicio de Alimentos y Bebidas implementó el uso de empaques primarios de papel Earth Pact, elaborados con bagazo de caña de azúcar, de color natural, sin esmaltado, impresos con tintas a base de soya y sin presencia de metales pesados,

100%
biodegradables.



Recolección Tapas para Sanar:

Las tapas plásticas recolectadas fueron entregadas a la Fundación Tapitas por Patitas que propende por el bienestar y protección animal. Durante el año se recolectaron

386,44 kg.

en 49 contenedores. Adicionalmente, en conjunto con dicha fundación se realizaron dos eventos en donde se logró recoger más de una tonelada de residuos.



Posconsumo de Dispositivos Médicos:

El Programa "Guardianes del Medio Ambiente" diseñado para la disposición de residuos como lancetas, agujas, jeringas y tiras de glucómetro amplió su cobertura en los departamentos de Cundinamarca y Antioquia terminando el año con 21 contenedores y una recolección de

922kg.

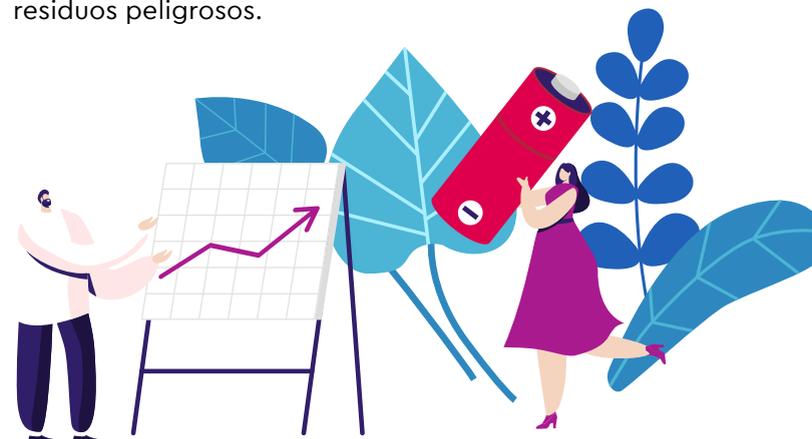
minimizando así los riesgos por manipulación, los asociados a contaminación cruzada y a trasmisión de enfermedades e infecciones.



Programa Posconsumo de pilas:

Este programa cuenta con 213 contenedores distribuidos a nivel nacional, en los cuales se recolectaron

2.226,10kg.



ODS-7.a
ODS-11.6

C306-1

Eje ambiental aire

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

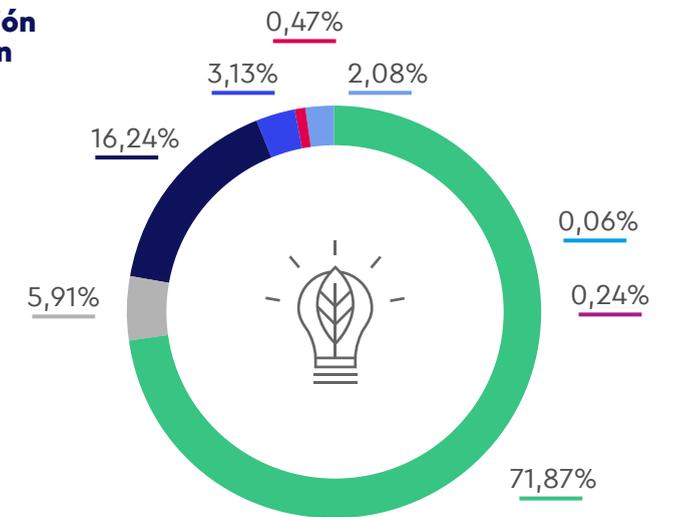


La reducción de la huella de carbono, registrada durante el año, obedeció principalmente al cierre parcial o total de las sedes de las Unidades de Recreación y Deportes y de Hotelería y Turismo.

En el Alcance 1 la reducción fue del 30% en lo referente a los aires acondicionados, uso de gas natural o propano en la preparación de alimentos, reducción en la movilidad en la flota vehicular propia y en el Alcance 2 la reducción del 21%,

se debió al consumo energético de la Caja. En la siguiente gráfica se presenta la distribución de emisiones de gases efecto invernadero, directas e indirectas, medidas en emisiones de CO² equivalente por Servicio de la Caja, durante el 2020.

Distribución por origen



- Supermercados
- Recreación
- Salud
- Medicamentos
- Educación
- Administración
- Vivienda
- Alimentos y bebidas

* Para efectos de lectura de la Huella de Carbono, se tomó como periodo de reporte el comprendido entre diciembre de 2019 y noviembre de 2020.

Alcance 1 (tCO₂)

29.331,41

2020

41.956,13 2019 34.262,30 2018

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.

C305-1

Alcance 2 (tCO₂)

9.651,73

2020

12.227,48 2019 10.704,75 2018

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

C305-2

Total (tCO₂)

38.983,28

2020

54.183,61 2019 44.967,05 2018

C305-5

Para gestionar la huella se trabajó con aliados en diferentes acciones, tales como la entrega de residuos del aceite vegetal usado y grasa animal, para evitar la emisión de 4.350 Ton de CO², la entrega de medicamentos del programa punto azul y la entrega de residuos reciclables.

C305-7

Durante el año, se midieron otro tipo de emisiones como óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire, en las calderas de la Clínica Infantil y la Clínica Roma, que presentan los siguientes resultados.

Emisiones significativas al aire

i NOX

ii SOX

vi Partículas (PM)

1.252,68 (kg/año)

3.504 (kg/año)

10.599,6 (kg/año)

Environmental Protection Agency - Emission Factors AP-42

Environmental Protection Agency - Emission Factors AP-42

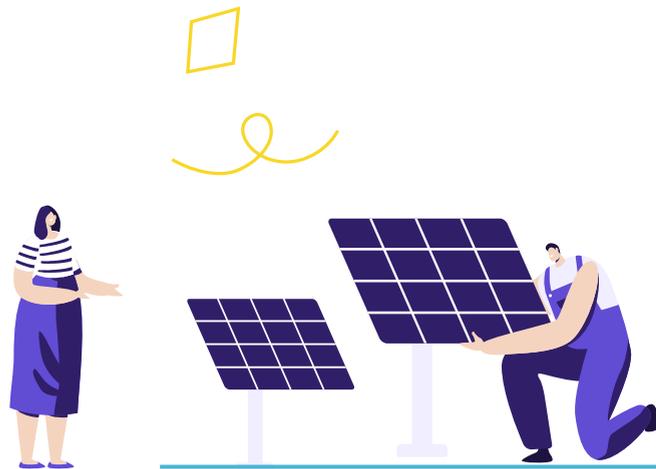
Environmental Protection Agency - Emission Factors AP-42

TP 012 método US EPA 7 procedimiento determinación de emisión de óxidos de nitrógeno, en fuentes estacionarias

TP 012 método US EPA 5 procedimiento determinación de emisión de material particulado, en fuentes estacionarias.

Factores de emisión utilizados

Metodología utilizada



C302-1
C302-3

En cuanto a la intensidad energética consumida, es decir, el consumo energético per cápita de trabajadores y usuarios, durante el año, fue de 1,85 kWh, que corresponde a 6.669.281,49* Julios.

C302-4

La Caja desarrolló mecanismos de mitigación y adaptación climática en la operación en sus sedes, implementando estrategias de eficiencia energética y energía solar, tales como:



Granja Solar Hotel El Alcaraván:

En el periodo diciembre 2019 a noviembre 2020 la granja generó 165.562 kW/h, lo que evitó la emisión de 11.705,9 Ton de CO₂, aproximadamente.



Diagnóstico de eficiencia energética:

Se desarrolló en la Unidad de Servicios de Salud con el objetivo de identificar las variables energéticas aplicables a los servicios médicos y a los establecimientos y servicios con mayor consumo por la utilización de equipos especializados. Esto permitió obtener una línea base para planear la reducción de huella de carbono en el año 2021.



Cambio de iluminación:

Se continuó con el cambio de las luminarias fluorescentes por LED en 13 sedes de Medicamentos y una sede de Supermercados, además se garantizó que la totalidad de las nuevas sedes y trasladadas operen con esta tecnología.

Como parte de las estrategias de adaptación al cambio climático, se prevé incorporar energías alternativas como la granja solar y el cambio de tecnologías para mejorar la eficiencia en el calentamiento de agua que de soporte a la operación en los hoteles Bosques de Athán y Peñalisa. Así mismo, el consultorio veterinario de Piscilago prevé la incorporación de energía solar para su operación.

Eje ambiental biodiversidad

La Caja mantiene su compromiso de cuidar y proteger los ecosistemas presentes en donde se encuentran ubicadas sus sedes, por esta razón continuó con la implementación de estrategias para la reforestación y conservación de especies. Dentro las actividades desarrolladas se destacan:

C304-1
C304-2
C304-3

ODS 15.4
ODS 15.5
ODS 15.7



Educación:

- En los colegios Ciudadela, Norte y Chicalá se actualizaron los inventarios forestales identificando 362 individuos.
- Se establecieron estrategias de control de silvicultura y siembras con sentido paisajístico.



Vivienda:

- Se continuó con la recuperación de los humedales Cola de Tierra Blanca y el Vínculo Maiporé, como ecosistemas integrados a los proyectos de vivienda, brindando espacios con diversas especies de flora y fauna, propicios para la recreación pasiva, sana convivencia de la comunidad e inculcar el sentido de responsabilidad a las nuevas generaciones.



Parque acuático y de conservación Piscilago:

- Siembra de más de mil individuos de especies propias del ecosistema del Bosque Seco Tropical.
- El ingreso de 243 animales, de los cuales 25 fueron entregados por la autoridad ambiental, que por ser víctimas del tráfico de fauna y por sus condiciones de salud o de comportamiento no pueden regresar al medio natural.
- El nacimiento de 40 especies, como el venado coliblanco, venado soche, titi geoffroy, chigüiro, emú, entre otros.
- La reproducción de 1.123 individuos de 41 especies.

EN LAS ACTIVIDADES DE AVISTAMIENTO DE AVES PARTICIPARON 1.200 HUÉSPEDES, 3.000 USUARIOS REALIZARON LA CAMINATA POR EL SENDERO ECOLÓGICO Y MÁS DE 2.000 PERSONAS PARTICIPARON EN LOS TALLERES ENFOCADOS A LA PRESERVACIÓN DEL MEDIOAMBIENTE.



Hotel El Alcaraván:

- Como parte de la protección de la ronda hídrica del caño Pachiquiaro que atraviesa las instalaciones del hotel, se sembraron 596 árboles, de 21 diferentes especies arbóreas, arbustivas y ornamentales.



Conciencia e inversión ambiental

El desarrollo del Modelo de Gestión Ambiental de la Caja se ve reflejado en la inversión que se realiza, la cual alcanzó \$ 1.547 millones, utilizados en la ejecución de los programas de gestión de residuos, uso eficiente y ahorro del agua, capacitación ambiental, asesorías externas y proyectos ambientales en las distintas Unidades de Servicio.

Durante el año, se desarrollaron campañas y actividades de capacitación que impactaron a

2.214

personas, en las que se impulsó la importancia del reciclaje, la generación de conciencia ambiental y el consumo sostenible y responsable. Dentro de las actividades realizadas se destacan:

Comités ambientales y sanitarios:

Contemplan la capacitación en el manejo adecuado de residuos, vertimientos, consumo y ahorro eficiente de agua y energía. Se contó con la presencia de la Secretaria Distrital de Ambiente, la Secretaria Distrital de Salud y expertos ambientales en la Red global de hospitales verdes.

Boletines y celebración de fechas ambientales:

Se desarrollaron actividades en conmemoración de fechas ambientales como el día mundial del medio ambiente y el día del agua, entre otros.

III Foro de Sostenibilidad IPS:

Con la participación de 120 trabajadores del Servicio de Salud, se presentaron las experiencias ambientales desarrolladas en la red de la IPS Colsubsidio. En el marco de este foro se reconoció el compromiso ambiental a los Centros Médicos de Cajicá, Ipanema y el Centro Integral Diagnóstico, quienes compartieron su experiencia, los logros y retos en el manejo de la gestión ambiental de sus sedes.



Así mismo, se reconoció al personal de aseo y servicios generales por su compromiso y dedicación en el manejo de los residuos y las labores de limpieza y desinfección, en el marco de la emergencia sanitaria.

Colsubsidio entiende la importancia de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de su misión y la forma como gestiona y presta los servicios sociales.

Mediante la gestión del Modelo Ambiental Corporativo la Caja contribuye al cumplimiento de los siguientes objetivos:



04 Generar desarrollo

ODS-1
ODS-2
ODS-3
ODS-4
ODS-8
ODS-10
ODS-11

TM-1
TM-2
TM-11

C413-1

HUMANO INTEGRAL





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 está 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.

-  Potencializar la operación de retail incrementando la cobertura.



C102-6
C102-7
C103-1
C103-2

Con estas directrices, Colsubsidio continuó generando oportunidades para el cierre de brechas sociales a través de los servicios de Educación, Cultura, Productividad, Alimentos, Recreación, Deportes, Turismo, Vivienda Crédito, Salud, Supermercados y Droguerías, con programas que tienen un impacto positivo en la calidad de vida de los colombianos.



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 2020, Colsubsidio registró

99.286
empleadores afiliados

1.331.692
trabajadores inscritos

414.278
beneficiarios del subsidio familiar con 1.456.545 personas a cargo.

Los aportes recaudados por la organización ascendieron a **\$1 billón 201 mil 904 millones**, monto superior en un 1% con respecto al año 2019.

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

\$290.019
millones

El subsidio en especie alcanzó la suma de

\$81.191
millones

- Corresponden a
- Auxilio funerario
 - Becas con compromiso
 - Kit escolar
 - Bono lonchera
 - Descuentos en ventas

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

317.643

hijos de los trabajadores con afiliación A y B, cuyas edades oscilan entre los cinco y los 12 años, quienes adicionalmente recibieron un bono para ser redimido en productos de la feria escolar, cuyo valor de redención alcanzó

\$6.068
millones.

Así mismo, se entregaron

1.515.562

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

\$22.733
millones.



Subsidio de emergencia y auxilio económico para cesantes

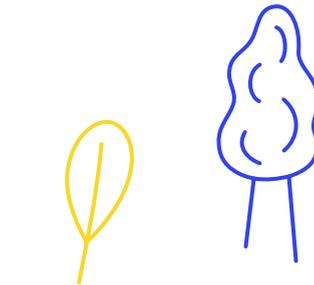
Con el fin de mitigar el impacto de la emergencia por COVID-19 sobre la población cesante, durante el año se benefició a:

73.738

personas con el giro de

\$129.954

millones



En este valor se incluyen

\$23.418

millones del Fondo de Mitigación de Emergencia - Fome, transferidos por el Gobierno.



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 a lo largo de toda la vida, así como contribuir a la productividad de los trabajadores 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, cultura y la agencia de empleo, garantizando la pertinencia tanto de la oferta educativa como en la ruta de empleo.

Educación

Colsubsidio, con el fin de contrarrestar los impactos producidos por la pandemia que han sido identificados por el Banco Mundial como la pérdida de aprendizajes, un aumento en la cantidad de deserciones escolares y una mayor inequidad, entre otros, continuó prestando un servicio educativo de calidad y aceleró la transformación digital que venía desarrollando, pasando rápidamente de la atención presencial a las distintas modalidades que permiten las tecnologías de la información y la comunicación.



ODS-16.2

Atención a primera infancia

La pandemia implicó un gran reto para el sector educativo en la primera infancia y obligó a la organización a repensar el modelo de atención, en el que las familias retomaran su papel protagónico en la formación de los niños.

La gestión realizada, en articulación con las entidades territoriales de Bogotá y Cundinamarca, benefició a

53.387

infantes y a sus respectivas familias, con programas de atención ininterrumpida a través de distintos canales.

La atención a la primera infancia se realiza a través de tres programas:

- Jardines Sociales
- Modalidad Propia
- Preescolar Integral



Cobertura primera infancia

	2018	2019	2020
Jardines	7.405	6.979	6.704
Modalidad Propia	1.203	1.253	1.673
Preescolar Integral	33.353	36.953	45.010
Total	41.961	45.185	53.387



Jardines Sociales:

La población beneficiaria de este programa son infantes menores de 5 años, de nivel de SISBEN I y II o en situación de exclusión social o vulnerabilidad, residentes en de las localidades de **Usme, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Bosa y Kennedy de Bogotá y en los municipios de Chía, Funza, Tenjo, Zipaquirá, Madrid y Facatativá del departamento de Cundinamarca.**

En los **28** jardines sociales se alcanzó una cobertura de

6.716

infantes

Modalidad Propia:

De acuerdo con la normatividad de la Superintendencia de Subsidio Familiar, se brindó una atención con características particulares que responden al contexto poblacional y territorial. Durante el año, se atendieron

1.673

infantes, en **56** unidades pedagógicas de **33** municipios.



Preescolar integral:

Se fortaleció la atención de los infantes de los grados prejardín, jardín y transición, de 4 a 6 años, de las instituciones educativas oficiales de Bogotá, con el fin de contribuir al desarrollo de la calidad y la pertinencia tanto en el sector urbano, como en el rural, con la promoción de prácticas pedagógicas innovadoras y el favorecimiento de las transiciones efectivas y armónicas.

Durante el año se atendieron

45.010

infantes de 11 localidades de Bogotá, de **162** instituciones educativas y **1.499** Aulas focalizadas.



TM-10

Educación inclusiva en la primera infancia

Con el acompañamiento de la Estrategia Entre Padres en Bogotá, se trabajó en el proceso de inclusión de la primera infancia con discapacidad y alteraciones en el desarrollo en los jardines sociales. Durante el año, se acompañó el proceso de tránsito a las instituciones educativas oficiales de

279

niños, facilitando su proceso de inclusión a las aulas a través de los siguientes procesos:



C411-1

En Primera Infancia se atendieron

195

niños en condición de discapacidad, 19 afrodescendientes, 27 pertenecientes a comunidad indígena y 425 de familias en situación de desplazamiento.

En los Jardines de Cundinamarca, mediante un trabajo conjunto con el sector salud y los centros sensoriales de las alcaldías, se realizó seguimiento al desarrollo de las terapias integrales en Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Terapia Física.

Se calificó a todas las maestras y al personal de apoyo administrativo en lo referente a discapacidad, alteraciones en el desarrollo, ajustes razonables y masculinidades. Así mismo se realizó acompañamiento a

42

familias de niños con discapacidad y alteraciones a través del diálogo de saberes y la implementación de Orientaciones Pedagógicas Individuales.



En el programa de la Gobernación Modalidad Propia, se atendieron niños en condición de discapacidad con:

- Diagnóstico de autismo
- Síndrome de Down
- Trastorno de lenguaje
- Retardo en el desarrollo
- Familias desplazadas y afrodescendientes.

Se construyó una cartilla para continuar el proceso de desarrollo guiado en medio de emergencia sanitaria

En Bogotá, en el programa de Preescolar Integral se atendieron niños en condición de discapacidad sistémica, ceguera, baja visión irreversible, auditiva, mental, múltiple, trastorno del espectro autista, física, intelectual, sordo ceguera y trastorno permanente de la voz y el habla.

SE CONSOLIDARON ESCENARIOS DE SENSIBILIZACIÓN PARA DOCENTES SOBRE LA IMPORTANCIA DE BRINDAR A LOS INFANTES EDUCACIÓN QUE TENGA EN CUENTA SUS DIFERENCIAS.

Además se logró la divulgación de material pedagógico de enfoque diferencial a las familias, así como el establecimiento de canales de comunicación indirectos y directos con adultos cuidadores.

Se orientó a las maestras en estrategias y herramientas que fortalecieron su quehacer pedagógico desde el diseño Universal del Aprendizaje (DUA) en relación con las singularidades de los infantes, sensibilizando acerca del sentido del Plan Individual de Ajustes Razonables en la práctica pedagógica, desde un abordaje del ajuste razonable más amplio que discapacidad para abarcar un enfoque diferencial.



El cese de todas las acciones de atención presencial en los programas educativos dirigidos a la primera infancia significó un cambio para más de 32.000 infantes, que a partir de la pandemia tuvieron que permanecer en sus hogares bajo el cuidado y protección permanente de sus familias.

Esta situación generó un proceso de rediseño de las estrategias de atención y de comunicación, entre las que se destacan:



Fortalecimiento y acompañamiento al talento humano:

Se realizó capacitación en las plataformas, herramientas y contenidos que se usarían para dar continuidad en la prestación del servicio a más de

900

profesionales de las áreas de la educación, psicosociales y de la salud.



Aporte a la seguridad alimentaria de la primera infancia en Bogotá y Cundinamarca:

El cambio de modelo de atención requirió ajustar el componente de Salud y Nutrición, aportando a la seguridad alimentaria y al estado nutricional de los beneficiarios con la entrega mensual a cada infante de un mercado que les brindaba entre el 50% y el 70% del aporte nutricional diario. De marzo a diciembre de 2020 se entregaron más de 57.000 mercados.

57.000

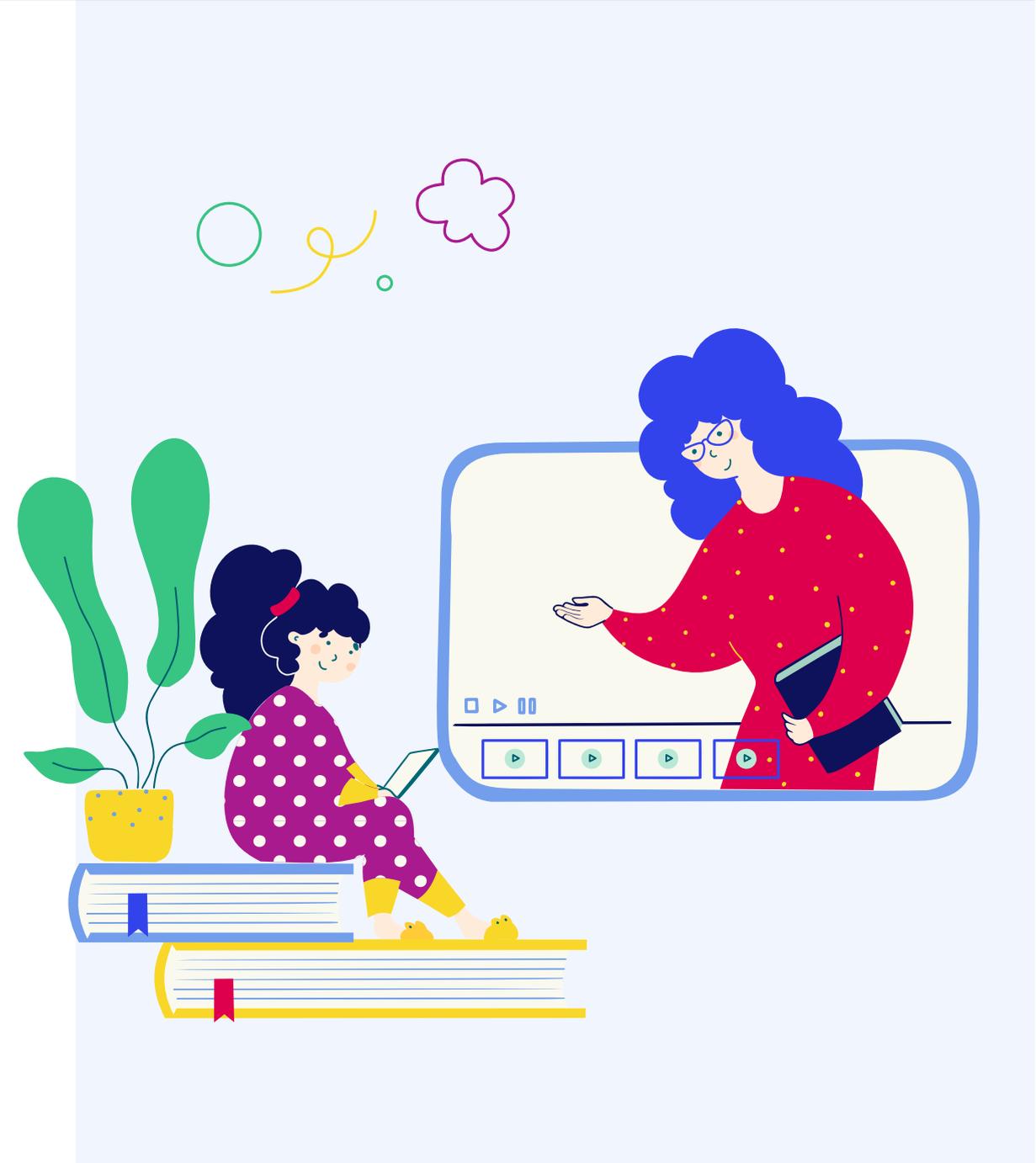
mercados

Así mismo, se realizó la valoración del estado nutricional a la población de jardines sociales, identificando que el 97% de los infantes no presentaba malnutrición.



Innovación pedagógica:

Se diseñaron nuevas estrategias de atención pedagógica con el fin de utilizar los distintos canales de comunicación y metodologías de enseñanza para lograr llegar a toda la población a cargo. Entre éstas, se encuentran las guías pedagógicas digitales, las infografías de orientación a las familias, los videos didácticos, los encuentros pedagógicos sincrónicos, las cartillas pedagógicas impresas y el programa radial "La Mochila de Colores".



Colegios

Se implementó la estrategia "Colegio en casa" para la prestación del servicio educativo a distancia, garantizando la atención sin interrupciones a **7.347** estudiantes de los colegios propios y en administración, logrando una permanencia del 98% de los estudiantes matriculados.



Durante el año, en los colegios propios, en administración y el bachillerato de adultos se graduaron **585** estudiantes



	2018	2019	2020
Colegio Colsubsidio Ciudadela	3.216	3.215	3.122
Colegio Colsubsidio Chicalá	1.896	1.879	1.797
Colegio Colsubsidio Norte	999	986	965
Colegio Colsubsidio Maiporé	289	315	331
Bachillerato de Adultos Colsubsidio	395	277	239
Fundación Colombia – Administrado	895	891	893
Total	7.690	7.563	7.347

Alumnos graduados	2018	2019	2020
Colegio Colsubsidio Ciudadela	214	224	3.122
Colegio Colsubsidio Chicalá	1.125	135	1.797
Colegio Colsubsidio Norte	62	62	965
Bachillerato de Adultos Colsubsidio	215	160	239
Fundación Colombia – Administrado	64	68	893
Total	680	649	7.347

Dentro de las actividades desarrolladas en los colegios se destacan:

El diseño de más de

5.000

unidades de aprendizaje virtual de alta calidad, apoyados en herramientas tecnológicas y el desarrollo de **4.000 encuentros** sincrónicos mensuales con estudiantes, permitiendo el desarrollo de todo el plan de estudios planeado para cada asignatura en cada uno de los grados.

El diseño de más de

500

notas de prevención y cuidado dirigido a trabajadores, estudiantes y sus familias, acompañado del apoyo brindado por los orientadores escolares.

La aplicación del **"Test propósito de vida"** a todos los estudiantes de los grados noveno, décimo y undécimo, identificando fortalezas y oportunidades de mejora frente a las herramientas para la proyección de su proyecto de vida.

Implementación de la escuela de padres **"Padres 10"** con la participación activa de

4.272

60%

padres de familia.

Publicación de la primera revista digital STEAM.

Inicio de la prestación del servicio de educación por ciclos ofertada por el Bachillerato de Adultos Colsubsidio en modalidad

100%

a distancia con **40 estudiantes** matriculados.



Dentro de los principales impactos de la pandemia y acciones de mitigación desarrolladas, se destacan:

Transformación del contexto de implementación del currículo



Sustituir las clases presenciales por el aprendizaje en línea, brindando diferentes alternativas de aprendizaje para que los estudiantes continuaran desarrollando las competencias establecidas en el plan de estudios.



Ajustar los procesos pedagógicos: metodología, reorganización curricular, diseño de materiales y diversificación de los medios, formatos y plataformas de trabajo, desarrollo curricular, procesos evaluativos y acompañamiento permanente y particularizado a estudiantes y sus familias.



Realizar seguimiento permanente a la percepción de los padres, estudiantes y trabajadores, identificando sus nuevas necesidades y buscando suplirlas en la medida de lo posible, para prestar un servicio particularizado a cada familia.



Diseñar protocolos de actuación y matrices de riesgo ante situaciones de fuerza mayor que afectan la prestación del servicio educativo.



Las competencias TIC de los docentes toman mayor relevancia para continuar con la prestación del servicio educativo.

- Fortalecer las capacidades e intercambio de experiencias pedagógicas entre los docentes en torno al uso y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos formativos.
- Implementar el préstamo de Chromebooks a los docentes para el desarrollo de sus funciones.

Los procesos de enseñanza-aprendizaje debieron adaptarse en su totalidad para prestarse a distancia.

- Ajustar la metodología de enseñanza a través de ambientes de aprendizaje mediados por el uso de las TIC y la inclusión de nuevos conceptos pedagógicos y modos de impartir la enseñanza.
- Adecuar y proveer los apoyos necesarios para los estudiantes en condición de discapacidad y situaciones diversas.
- Monitorear los aprendizajes a partir de evaluaciones mediadas por TIC haciendo seguimiento permanente al alcance de la estrategia Colegio en Casa.

Aumento significativo en el tiempo de trabajo que los docentes requieren para preparar las clases, asegurar conexiones adecuadas y hacer seguimiento a sus estudiantes.

- Otorgar auxilio de conexión a los trabajadores de los colegios y reconocer la labor realizada.
- Desarrollar actividades conjuntas desde las redes académicas colocando a disposición los materiales y los recursos diseñados.
- Desarrollar el plan de capacitación docente frente a las necesidades propias de la modalidad a distancia y el aislamiento.

Nuevas necesidades de apoyo socioemocional y de salud mental de los estudiantes, trabajadores y sus familias.

- Desarrollar estrategias de prevención y cuidado de la salud emocional y física de estudiantes y trabajadores.
- Monitorear los riesgos para los estudiantes y sus familias, dando respuesta a la diversidad de situaciones.
- Capacitar en inteligencia emocional, ergonomía y cuidado de la voz a los trabajadores.

ODS-8.7

Jornada escolar complementaria

Con el fin de desarrollar la propuesta pedagógica desde casa, se diseñó el material pedagógico, identificando los materiales fungibles, el alistamiento y la entrega de las respectivas guías a los beneficiarios.

En el proceso de focalización de beneficiarios, se indagó sobre los recursos tecnológicos y de conectividad con los que contaban los participantes. Esto permitió ajustar los procesos de seguimiento teniendo en cuenta los estudiantes con acceso a internet, con acceso a redes sociales, con acceso a teléfono y quienes no tenían acceso a internet ni a redes sociales. Teniendo esto en cuenta, se inició el acompañamiento personalizado por parte de los mediadores pedagógicos, vía correo, WhatsApp o llamada telefónica.

Dentro de las actividades desarrolladas en articulación con la Secretaría de Educación del Distrito, se destaca:



Centros de Interés:

Se fortalecieron las competencias básicas, ciudadanas y socioemocionales a

12.024

estudiantes de **36 instituciones educativas** con cuatro modalidades de atención, formación artística y cultural, plan nacional de lectura, educación ambiental y, ciencia y tecnología.



Expediciones Pedagógicas

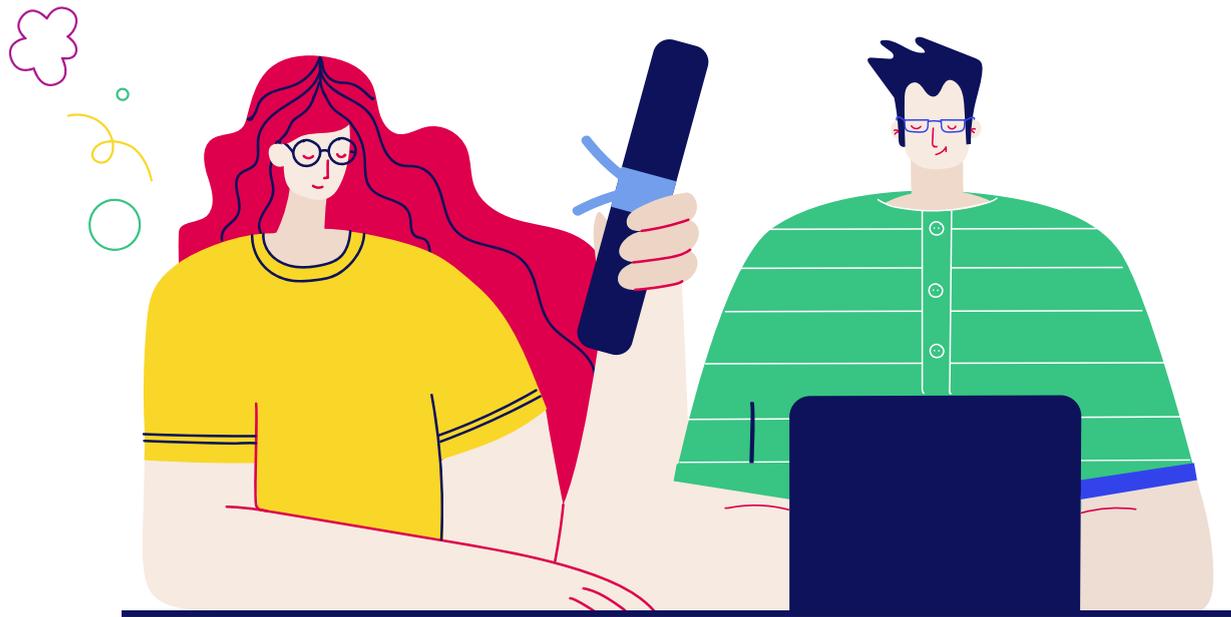
Establecidas para desarrollar, profundizar y complementar los aprendizajes adquiridos en el aula, se atendieron

7.504

estudiantes.

Durante el año, dada la emergencia sanitaria, se redujo la cobertura de la Jornada Escolar Complementaria, puesto que solo fue posible desarrollar la atención en Bogotá.

Cobertura jornada escolar complementaria



ODS-4.3
ODS-4.4

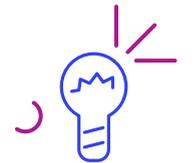
Educación Superior

La Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio garantizó la continuidad de su operación a través de la plataforma **LMS (BrightSpace)** en la que se continuó con la prestación de los servicios de formación a los estudiantes.

Dentro de las actividades desarrolladas durante el año, se destaca la ejecución del convenio suscrito con el Ministerio de Educación para actualizar y el diseño de las cualificaciones del sector TIC en el Marco Nacional de Cualificaciones.

Debido a la crisis económica que trajo la pandemia, durante 2020 Colsubsidio tomó la decisión de

priorizar la entrega de subsidios económicos para la población desempleada, siguiendo las recomendaciones del Gobierno Nacional. Esto significó la reducción drástica de la cobertura de los servicios de capacitación para esta misma población.



Alianzas educativas

Con el fin de ampliar la oferta educativa se realizaron alianzas con **27** Instituciones de Educación Superior, **6** centros de formación en idiomas y artes, **14** colegios y **3** jardines, quienes ofrecieron descuentos a los afiliados.

Así mismo, se realizaron diversas actividades e investigaciones educativas y culturales en alianza

con la Universidad de Los Andes, Uniminuto, Uniagraria y la Universidad Antonio Nariño.

Durante el año, los usuarios de estas alianzas obtuvieron descuentos por más de

\$2.500 millones.



Beneficiarios de las alianzas educativas

Beneficiarios

12.503

2020

7.472

2019

6.162

2018

Descuento a afiliados \$MM

2.560

2020

1.951

2019

1.363

2018

Cultura

Colsubsidio concibe la cultura desde una visión integral que aporta al crecimiento del ser humano, permitiéndole entender el entorno desde diferentes miradas que llevan a reflexionar, soñar, entretenerse y trascender para encontrarse consigo mismo y con los demás.

Durante el 2020, Colsubsidio proporcionó una oferta cultural de calidad, diversa y entretenida vía streaming, que sirvió para mitigar las medidas de aislamiento ocasionadas por el COVID-19.

Teatro

La Caja creó el Teatro Colsubsidio Al Aire como un espacio con el que se mantuvo vigente, en contacto con sus audiencias habituales, cercano a nuevos públicos y especialmente en la agenda creativa del país con altos estándares de calidad. A través de esta plataforma, que en principio se valió de los canales de contacto con los públicos del teatro YouTube, Facebook y web, se llevaron a cabo 33 espectáculos de diferentes categorías, principalmente música, teatro y nuevo circo.

Adicionalmente, se creó Podcast "Donde vives tus emociones", transmitiendo 38 conversatorios con diferentes artistas, complementado con material grabado de sus espec-

táculos en el Teatro. Se realizó una alianza con el Canal Trece, para llevar a cabo una producción audiovisual, con lenguaje diverso, que permitió ampliar la cobertura al generar dos productos diferentes con cada uno de los espectáculos producidos a puerta cerrada para transmisión streaming y para reproducción en las diferentes plataformas del canal.

Por otro lado, se llevó a cabo una alianza con la Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB, para producir seis eventos que hicieron parte de la programación con sus diferentes agrupaciones, la Orquesta Filarmónica Juvenil, la Orquesta Filarmónica Prejuvenil, la Orquesta Filarmónica de Bogotá, la Orquesta

Filarmónica de Música Colombiana y dos programas especiales para programas institucionales del distrito como Ópera y Rock al Parque.

Como parte del Clúster de Música que lidera la Cámara de Comercio de Bogotá, el Teatro Colsubsidio hizo parte del colectivo representativo de organizaciones del sector de las artes escénicas que formuló los protocolos de bioseguridad y gestionó la aprobación de estos por parte del Ministerio de Salud de Colombia. Así mismo, participó en las mesas de trabajo con el gobierno nacional y distrital, en las que se discutieron las condiciones para la reactivación del sector de las artes escénicas en Colombia.

EL TEATRO COLSUBSIDIO PRODUJO UNA SERIE PARA STREAMING DE 23 ESPECTÁCULOS MUSICALES, TEATRALES, DE TITERES Y DE NUEVO CIRCO

Una vez se permitió la reapertura de escenarios para la producción de espectáculos de las artes escénicas sin público, se produjo una serie para streaming de 23 espectáculos musicales, teatrales, de títeres y de nuevo circo.

Durante el período de aislamiento obligatorio, el Teatro Colsubsidio a través de su gerente participó en eventos culturales como panelista, conferencista, asesor o en la agenda de la demanda de servicios creativos y culturales, entre los que se destacan: la cátedra Bass en Vivo de Berklee Global Partners, el Congreso MAC, el Seminario Latinoamericano de la Industria Musical 2020, el Foro Pulsaciones de Ministerio de Cultura, Experto invitado al tanque de pensamiento para la internacionalización de las Músicas del Pacífico y el Festival Petronio Álvarez en el marco del Gran Foro Mundial de Artes, Cultura, Creatividad y Tecnología.

Bibliotecas

El acceso a la información y a la lectura por parte de los afiliados y sus familias se garantiza a través de talleres de animación y promoción de lectura, alfabetización informática e informacional y préstamos de libros, entre otras actividades.

Durante la pandemia se habilitó la Biblioteca Digital Colsubsidio, implementando los servicios tradicionales de consultas, préstamos, reserva y sesiones de promoción y animación a la lectura, así como portales con servicios exclusivos para empresas afiliadas.

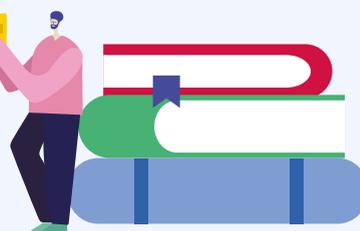
Dentro de las actividades desarrolladas, se destacan:

Historias a Domicilio:

Envío de historias de los usuarios a través de teléfono a los destinatarios definidos.

Kit LEO en casa:

Diseñado para apoyar los procesos formativos que adelantan los profesores virtualmente, enriqueciendo la planeación y ejecución de las clases no presenciales.



Talleres para estudiantes:

Diseñados para fortalecer las competencias comunicativas de los estudiantes en medios análogos y virtuales.



Participación en eventos sectoriales y en alianza con otras instituciones:

El Festival del libro para niños y jóvenes de Bogotá y la celebración del Año Manuel Zapata Olivella, liderado en convenio con la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, la Red de Bibliotecas de Cajas de Compensación y Colsubsidio.

Durante el año, se atendieron

81.062

usuarios quienes realizaron

113.634

usos de las actividades que se desarrollan en las bibliotecas de la organización.



Artes

Las actividades de esta área tienen como fin brindar procesos de formación artística y cultural.

Dentro de las acciones desarrolladas durante el año se destaca:

Plan Museológico Colección de Arte de Colsubsidio:

Se finalizó el inventario y registro fotográfico de

4.200

reproducciones y la catalogación de 200 obras de arte original de artistas colombianos de reconocida trayectoria. Así mismo, se realizó el diseño del proyecto educativo de la colección y la gestión documental de los archivos del Museo de Arte y Cultura.

Exposiciones artísticas:

Se realizaron 2 exposiciones artísticas con la colección de Colsubsidio, las que tuvieron más de

50mil

visitantes

La Pieza del mes:

Serie virtual desarrollada para divulgar contenidos sobre arte, artistas e historias a través de micro videos. Se realizaron 7 ediciones que tuvieron más de

4.000

visualizaciones.

Festival Detonante:

Colsubsidio fue uno de los aliados principales en el proceso de acompañamiento a los emprendedores, a través del foro Detonante, y la mesa detonadora. Esta mesa antecedió la fase final, en la cual se realizó el proceso de aceleración de cinco empresas del sector creativo, con técnicas de aceleración, generación de contactos de valor y mentorías individuales con líderes de organizaciones.

Formación artística:

Se realizaron **15** eventos virtuales de formación para los afiliados y sus familias, respondiendo a la diversidad de las prácticas desde las artes plásticas y visuales, danza, música y teatro. En estos eventos participaron más de

4.000

personas entre niños, jóvenes, y adultos.

Cultura en vivo fest:

Festival virtual de música con artistas colombianos de teatro, música y danza, que generaron momentos de valor, alegría y espacios en familia. Este evento tuvo más de

120mil

visualizaciones.

El Arte de la Independencia:

Encuentro virtual con

20

invitados en **4** sesiones, en las que se compartieron experiencias sobre el arte de ser independiente en el sector artístico y cultural.

Portafolio Empresarial:

Se realizaron

129

servicios de portafolio a **36** empresas afiliadas a través **74** talleres, **21** escuelas, **16** espectáculos artísticos, **14** tertulias y **3** sketch teatral y concurso de talentos.



ODS-4.4
ODS-8.6
ODS-8.b

Sistema de productividad

El Sistema de Productividad de Colsubsidio tiene como objetivo conectar la demanda y la oferta laboral e implementar programas de formación que contribuyan a incrementar la productividad de los trabajadores y las empresas afiliadas, soportado en el conocimiento y el análisis permanente del comportamiento de los sectores productivos.

Uno de los ejes fundamentales de este Sistema es la Agencia de Empleo Colsubsidio, la cual facilita la conexión entre oferta y demanda laboral, brinda herramientas y acompañamiento para contribuir al desarrollo de las personas y las empresas.



Dentro de las actividades desarrolladas durante el año, se destaca:



El registro de **17.644** vacantes por parte de las empresas, con un decrecimiento superior al 25% con respecto al año 2019, lo que se explica por el impacto que tuvo la pandemia en el sector económico.

El indicador de orientación presentó una variación negativa del **73%** por efecto de la sentencia C-473 de 2019 de la Corte Constitucional, que modificó los requisitos para el acceso a los servicios del mecanismo de protección al cesante, limitándolos únicamente a quienes habían estado afiliados a las Cajas de Compensación.



Otro de los servicios que tuvo un alto impacto fue el de formación, el cual fue suspendido a partir de abril para enfocar los recursos en las ayudas económicas de emergencia contempladas en el Decreto 488 de 2020.

Para contrarrestar los impactos de estas decisiones, se fortaleció la **Agencia Virtual Colsubsidio** y se estableció una alianza con la **Universidad Protección, del Fondo de Pensiones y Cesantías Protección**, para la formación de los cesantes que no cumplen con las condiciones para acceder a la ruta de empleabilidad de la Agencia.



COBERTURA AGENCIA DE EMPLEO COLSUBSIDIO

	2018	2019	2020
Personas orientadas laboralmente	109.892	110.494	30.174
Personas capacitadas en competencias blandas	39.851	37.776	4.889
Personas capacitadas en competencias específicas	67.653	53.859	11.080
Empresas nuevas	1.466	5.849	5.565
Hojas de vida remitidas	398.244	473.027	307.247
Personas vinculadas	32.311	41.358	33.424

ODS-2.1
ODS-2.2

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Este servicio cuenta con una red de 83 puntos de atención para el suministro de los servicios de alimentación. La prestación de este servicio tuvo que adaptarse a las disposiciones adoptadas por el gobierno nacional, los entes territoriales y las necesidades de las organizaciones con quienes se tiene convenio para el suministro de alimentación.

El número de servicios de alimentación que en el 2019 tuvo un crecimiento del 27,8% con respecto al 2018, presentó un decrecimiento del 63,3% producto del confinamiento general y selectivo establecido por los entes territoriales.



Servicios de alimentación

2.112.028

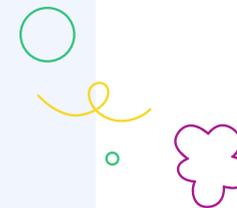
2020

5.759.572 **4.505.219**

2019

2018

Del servicio prestado se destaca la alimentación hospitalaria que representó el 31% del total, el suministro de refrigerios un 22%, la atención de eventos sociales y empresariales con 16%, y la operación de los restaurantes escolares con el 12%, entre otros.



ODS 15.9

RECREACIÓN Y DEPORTES

Con el fin de evitar la propagación de contagio por el COVID-19 las sedes utilizadas para la prestación de este servicio **estuvieron cerradas entre los meses de marzo a octubre y cuando los entes territoriales ordenaron cuarentenas selectivas en sus municipios.**

En este tiempo de cese de atención presencial, la organización aprovechó para hacer mantenimiento y adaptar la infraestructura de acuerdo con las disposiciones de bioseguridad establecidas, tales como señalización, ubicación de puntos de toma de temperatura y definición de los aforos correspondientes, entre otros.

A continuación, se presentan las acciones desarrolladas en las sedes durante el 2020



Parque acuático y de conservación Piscilago

Si bien el Parque tuvo que permanecer cerrado y sin atención al público varios meses del año, se continuó trabajando por mantener un territorio biodiverso de conservación a través del cuidando las especies de fauna y flora existentes en su ecosistema.

Piscilago aloja en condiciones controladas a

1.017

animales de **161** especies diferentes, donde el **80%** corresponden a fauna colombiana. El Parque continuó apoyando los proyectos de conservación de especies de fauna amenazadas. Además, la organización continúa conservando el relicto de **Bosque Seco Tropical**, uno de los ecosistemas más amenazados de la región.

Continuando con la estrategia de mitigación del calentamiento global y contribuir a la captación de dióxido de carbono y la regulación del microclima de la zona, se produjeron en el vivero

4.632

individuos de más de **30** diferentes especies forestales.

En concordancia con el Modelo de Gestión Ambiental Corporativo, se continuó trabajando en la gestión eficiente de los residuos, en la implementación de buenas prácticas y tecnologías para reducir el consumo de agua y la utilización de químicos en los procesos de desinfección del agua.

Para la reapertura, en el mes de octubre, el Parque implementó todos los lineamientos establecidos para el

sector, razón por la cual la Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones lo certificó como un Parque Bioseguro.

Durante el año se desarrollaron charlas, recorridos, actividades recreativas, talleres y eventos especializados en los que participaron más de 75.000 personas con

231.270

Usos



Clubes sociales

Estas sedes no tuvieron atención presencial la mayor parte del año, tiempo durante el cual parte del equipo pasó a apalancar, temporalmente, los servicios de la organización que por ser esenciales se mantuvieron abiertos para atender las necesidades de los afiliados y los usuarios.

Durante este periodo, se implementaron acciones para dar respuesta a las necesidades de la organización, de las empresas y de los usuarios, se generó un portafolio virtual, se crearon nuevos espacios de atención, se realizó mantenimiento de la infraestructura y se acondicionó para la reapertura.

A continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas en cada uno de los Clubes.



Club Campestre Bellavista



Implementó el Reto 15D con el que los usuarios continuaron con el mantenimiento de su condición física, desde sus lugares de habitación.



Culminó la construcción del Parque interactivo familiar, un escenario diseñado para recibir a las familias que compartan su vida con animales de compañía o mascotas. Este espacio, ubicado al aire libre, tiene todos los elementos para el entretenimiento, el adiestramiento canino y el desarrollo de eventos.



En octubre, **reabrió sus puertas**, previo el desarrollo de los protocolos de bioseguridad, adecuaciones, implementación de señalética y reducción de aforos.



La oferta de los servicios tradicionales se complementó con **experiencias gastronómicas** y de entretenimiento familiar novedosas. Por ejemplo, las amplias zonas verdes se aprovecharon para complementar la oferta de parrilla, pizzería y pícnic que generan una buena receptividad en los visitantes. Así mismo, se desarrollaron actividades de entretenimiento, ecológicas y culturales tales como clases de actividad física al aire libre, caminatas de avistamiento de aves y música en vivo, entre otros.

Club La Colina

- En la reapertura, se inició la atención para las prácticas deportivas individuales de Tenis, Squash, Natación y Patinaje, los pasadías y días de familia.
- Se realizó la reposición del tiempo para los usuarios de la Escuela Deportiva de Fútbol, Squash, Taekwondo y Tenis.
- Se desarrolló el Plan Tradición y Sabor con talleres, actividades y juegos alrededor de la navidad.
- Se creó la celebración de "El día de Bienestar en Familia", para las empresas, con una oferta gastronómica, deportiva y recreativa.

Centro Deportivo y Recreativo Calle 195

- Se realizó mantenimiento general a dos campos de tenis.
- Se recuperó la grama en varias zonas de los campos de Fútbol 11 y Fútbol 8.

Centro Recreativo y Empresarial El Cubo



También participó en el **RETO 15D**, un plan de entrenamiento aeróbico funcional en la que se hace un test inicial a cada participante desde su hogar y seguimiento de su progreso durante las dos semanas que dura el plan.



Adaptó El Taller del Chef para ser realizado virtualmente, en los que los asistentes en compañía del chef prepararon recetas nuevas, fáciles y saludables, con la posibilidad de recibir un kit con todos los ingredientes necesarios.



En diciembre, se estableció **Villa de Santa** en donde los niños y los adultos encontraron la magia de la fábrica de juguetes, la oficina de correo de Santa, la plazoleta de la alegría y el bar de los elfos.



Se alquilaron escenarios para la realización del Dunlop Squash Open con la participación de 90 deportistas, en el mes de diciembre.



Se implementó la plataforma de reserva y venta, creando un instructivo con el paso a paso para facilitar el proceso.

En total, a pesar de la pandemia, en los clubes se realizaron **499.689** usos.



Programas recreativos

Con actividades virtuales se atendió a los trabajadores de 304 empresas afiliadas, con dinámicas para el fortalecimiento de los vínculos familiares y el aprovechamiento del tiempo en casa.

Para el desarrollo del Programa Vacaciones Recreativas se diseñó "Territorios de diversión" en el que los niños, a través de la virtualidad, realizaron actividades lúdicas y presenciaron espectáculos artísticos con mensajes positivos que resaltan los valores familiares. Estas actividades trascendieron las fronteras, ya que las empresas afiliadas con empleados en otros países integraron a sus equipos en el programa.

Con ejercicios dinámicos y a través de charlas-taller guiadas por un equipo interdisciplinario se desarrollaron procesos en diferentes temas de valor para las empresas y las personas, que contribuyeran al crecimiento personal y laboral, en ámbitos de interés corporativo, ambiental y de preparación para la jubilación.

Así mismo, se realizaron celebraciones y reconocimientos de las empresas, con bingos, trivias y kahoot, con mensajes positivos y de optimismo, en donde los trabajadores pudieron compartir en familia.

En los programas Recreativos se realizaron en total **109.106** usos.

Deportes

Colsubsidio concibe el deporte como un elemento esencial para llevar un estilo de vida activo y saludable, que permite crear hábitos para una vida sana, disminuir enfermedades de riesgo cardiovascular y generar beneficios para la mente y el cuerpo. Los programas deportivos, desarrollados por la organización, buscan la sana convivencia e integrar a los trabajadores de las empresas y su entorno familiar a través de la práctica de valores como el respeto, la honestidad, la equidad y solidaridad.

Como respuesta al cierre de las actividades presenciales, se implementó de manera virtual las Escuelas Deportivas, los Torneos en aplicaciones móviles y consolas Xbox, los Programas de entrenamiento y acondicionamiento físico y las Clases grupales para los usuarios de los gimnasios.

Durante el año los participantes de estas actividades realizaron

126.177

usos



Eventos

Esta área tuvo el reto de transformarse para continuar apalancando los planes de bienestar de las empresas afiliadas con experiencias de alto impacto en la modalidad virtual.

La nueva modalidad de trabajo requirió que las empresas buscaran un balance entre lo laboral y lo personal y así transformar la actitud frente al trabajo y su valor, fortalecer la resiliencia frente a la crisis, optimizar espacios de equilibrio entre la vida emocional y laboral y adicionalmente conectar a las familias. En este contexto, se ofreció un portafolio integral virtual, compuesto por cuatro grandes líneas:

Diversión y entretenimiento:

Se desarrollaron actividades de reconocimiento en eventos tales como Conciertos, Shows, Stand Up Comedy y Talleres para niños. Gracias a la virtualidad la Caja movilizó eventos a nivel nacional e internacional para trabajadores de empresas multinacionales.

Estilos de Vida:

Enfocados en la esencia del ser humano y su bienestar se brindaron charlas de marketing personal, cuidados de la piel y maquillaje.

Experiencias de Aprendizaje

Se desarrollaron actividades Se brindó formación especializada, con aliados estratégicos, en temas de, bienestar, resiliencia, liderazgo, innovación, co-creación, metodologías de pensamiento de diseño, cambio organizacional y herramientas de teletrabajo, entre otros.

Servicios de Bienestar:

Como complemento de algunos de los eventos se les entregó a los trabajadores bonos de servicios virtuales.

Bienestar local colsubsidio

Una vez se permitió la apertura del sector, se inauguró el Bloc Ricaurte y el Bloc 20 de Julio, en Bogotá. Los cuales fueron creados para brindar espacios deportivos, culturales y de recreación a los trabajadores afiliados y residentes en sus áreas de influencia.

Con un diseño vanguardista, en estos espacios los usuarios pueden compartir, conectar, celebrar, competir, construir y divertirse en diferentes espacios como:



- Canchas de Fútbol 5.



- Salas de ensayo musical.



- Área infantil de recreación y actividades manuales y formativas.
- Áreas de entrenamiento y acondicionamiento físico.
- Zona social, de café y alimentación.

ODS-8.9
ODS-15.9

HOTELERÍA Y TURISMO

El sector hotelero y turístico fue impactado de manera intensa debido a las medidas tomadas a raíz del COVID-19. Con el cierre temporal de los hoteles, se inició un proceso riguroso de comunicación con los usuarios para brindarles la tranquilidad y garantía, de que una vez se dieran las condiciones y el Gobierno Nacional lo permitiera, se entregarían las mejores alternativas para el disfrute de sus vacaciones.

En cada uno de los hoteles se establecieron protocolos de bioseguridad con puntos estratégicos de desinfección, señalética correspondiente a información relevante frente al COVID-19, recomendaciones generales como recordatorios de lavado de mano, uso obligatorio del tapabocas y distanciamiento social.

Se instalaron counters donde se realizó el registro de datos personales y de temperatura a todos los huéspedes y visitantes y se instala-

ron códigos QR donde se encuentran los menús y la información requerida durante la estadía.

Se implementaron varias herramientas para garantizar el distanciamiento social entre los huéspedes y el personal de servicio, reduciendo al máximo las interacciones, sin dejar de lado la promesa de calidad de los hoteles. Entre ellas se destacan:



Pre check-in:

Se envía cuando se realiza la reserva, aquí los huéspedes ingresan sus datos y los de sus acompañantes, reduciendo de esta manera el tiempo de asignación y entrega de habitación al momento de llegar al hotel.



Chat bot:

Es una herramienta que le permite a los usuarios por medio de WhatsApp solicitar todos los servicios de room service y atención adicional.



Fast check-out:

Los huéspedes pueden solicitarlo por medio del chat bot o en la recepción del hotel con mínimo una hora de anterioridad a su salida.

Hotel Alcaraván

Durante los meses de operación, se atendieron **1.200** huéspedes, **3.000** usuarios realizaron la caminata por el sendero ecológico y más de **2.000** personas participaron en los talleres de preservación del medioambiente, cultura y folclor llanero. Se realizó mantenimiento a las habitaciones y al ecosistema en el que se encuentran las instalaciones.

En el proceso de preparación para la reapertura se obtuvo el "Sello juntos contra el COVID-19" de Coltelco, el cual fue clave para generar confianza en los usuarios.

Se realizaron

13.224

usos de alojamiento

13.747

usos de espacios recreativos y deportivos

687

usos de eventos

Hotel Colonial, Lanceros, Cantú y Club Náutico

Se inició la remodelación del hotel Lanceros y en el Club Náutico con la renovación del restaurante y la remodelación de las canchas de tenis en polvo situadas en la zona del Club.

En los meses de operación, se realizaron diversas actividades para los usuarios, entre ellas el avistamiento de aves, mercado campesino y feria artesanal, entre otras.

Se realizaron

22.300

usos de alojamiento

40.814

usos de espacios recreativos y deportivos

2.870

usos de eventos

Hotel Bosques de Athán

Se cambió el sistema de aire acondicionado con refrigerante amigable con el medio ambiente y se reforzaron las buenas prácticas de educación ambiental por medio de las caminatas ecológicas y avistamiento de aves.

Se realizaron

63.933

usos de alojamiento

17.773

usos de espacios recreativos y deportivos

4.016

usos de eventos



Hotel Peñalisa

Se hizo el mantenimiento a la infraestructura y a las zonas verdes, conservando la flora del ecosistema del hotel.

Se inició la remodelación de la Torre Palmas del Hotel Peñalisa, la cual cuenta con 63 habitaciones, con calentadores de agua solares, sistema de iluminación inteligente y aire acondicionado que cuenta con un sistema refrigerante con menor impacto ambiental.

En total en los hoteles

Se realizaron

99.457

usos de alojamiento

72.334

usos de espacios recreativos y deportivos

7.573

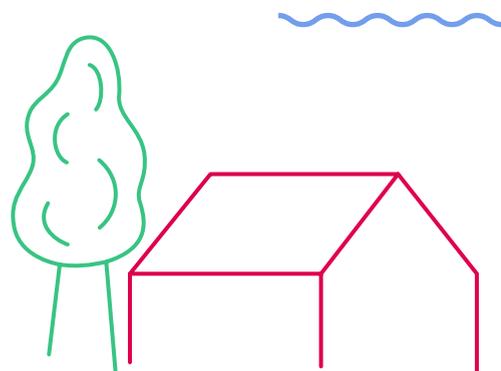
usos de eventos



VIVIENDA Y SUBSIDIO DE VIVIENDA

El sector de la construcción se vio impactado por la pandemia retrasando los tiempos de las obras y la realización de trámites con entes externos, sin embargo, **fue el sector que más rápido se reactivó, siendo uno de los motores que aportó a la recuperación de la economía y una de las principales fuentes de empleo en el país.**

La organización transformó su forma de vender, asesorar y atender los trámites durante todo el proceso de compra de vivienda de los afiliados.



Firma electrónica

La cual permitió avanzar en el proceso de firmas de las promesas de compraventa, otrosíes y opciones de venta. Esta iniciativa impactó a

2.851
familias.



Apertura del canal comercial WhatsApp

El cual permitió continuar vendiendo en los meses que las salas de ventas estuvieron cerradas y mejorar la experiencia del cliente, siendo más cercanos y oportunos.



Cotizador en línea

Se fortaleció el diseño y su funcionalidad permitiendo a los clientes conocer su capacidad de endeudamiento, un plan de pagos detallado y cotizar directamente el proyecto de su interés.



Nuevas herramientas para la venta

Se diseñaron maquetas virtuales y se colocaron televisores en la Sala de Ventas de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé.



Rutas críticas

Se realizó seguimiento a los hitos principales de los proyectos, los cuales permitieron reaccionar oportunamente y evitar incumplimientos a los compromisos pactados con los compradores.



Alianzas

Se desarrollaron convenios con importantes constructoras para ampliar la oferta con 19 proyectos de vivienda VIS y NO VIS, ubicados en diferentes localidades de Bogotá y en los municipios de Ricaurte, Chía y Soacha en Cundinamarca. Durante el año, se comercializaron cerca de

300
viviendas.

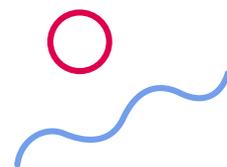
En cuanto a la construcción de unidades de vivienda, se destaca:

El inicio de los proyectos Bosques de Alisos con **432** unidades de vivienda, Flor de la Sabana **352**, Mirador del Virrey 80, Reserva del Nogal **45**, Fuentevida **864**, Senderos de Guayacán **440** y Ocaña II con **480**, para un total de

2.693

soluciones habitacionales que beneficiarán en su mayoría a los trabajadores afiliados y sus familias.

DURANTE EL AÑO, LA CAJA CONTINUÓ CON EL APOORTE DE RECURSOS Y LA ASIGNACIÓN DE SUBSIDIOS PARA EL PROGRAMA DE VIVIENDA DE INTERÉS PRIORITARIO PARA AHORRADORES (VIPA), EL PROGRAMA PROYECTOS INTEGRALES, EL PROGRAMA PODEMOS CASA Y EL PROGRAMA DEL FONDO ADAPTACIÓN



En el Programa Podemos Casa, desarrollado en asocio con la Gobernación de Cundinamarca y diversos municipios del departamento, se iniciaron los proyectos Torres del Futuro en Villapinzón y Portal del Tamarindo en Nilo, con **180** unidades de vivienda; se continuó con la ejecución de los proyectos Villa Catalina en Guasca y Altos de Villa Crisly en Villeta con

900

unidades.

Se entregaron **32** unidades del proyecto Villa Daniela en Mosquera, se continuó con la comercialización de **192** viviendas del proyecto Sembrando Futuro en Tocaima y se proyectó el inicio de **300** unidades del proyecto Campo Alegre en Ricaurte. En total estos proyectos permitirán que

1.920

familias del departamento de Cundinamarca cumplan con el sueño de tener vivienda propia.

Se finalizó la construcción de los proyectos Caminos de Sie y Mirto II con

888

unidades de vivienda.

Sembrando Futuro en Tocaima y se proyectó el inicio de **300** unidades del proyecto Campo Alegre en Ricaurte. En total estos proyectos permitirán que **1.920** familias del departamento de Cundinamarca cumplan con el sueño de tener vivienda propia.

En total, durante el año, se destinó para la generación de estos proyectos y la adquisición de lotes **\$121.291** millones. Se logró la venta de **2.000** unidades por valor de **\$187.949** millones y se escrituraron

1.546

unidades por valor de **\$147.130** millones.



De las **1.546** unidades escrituradas, **1.032** fueron compradas con créditos hipotecarios por valor de **\$50.753** millones, donde Colsubsidio financió **397** créditos por valor de **\$22.198** millones, lo que representa una participación del 43% sobre el total de la cartera por este concepto **397** créditos por valor de

\$22.198

millones, lo que representa una participación del 43% sobre el total de la cartera por este concepto.

En el Programa Proyectos Integrales, desarrollado en alianza con otras Cajas de Compensación del país, se han suscrito 28 convenios para la ejecución de 50 proyectos que contendrán **8.653** unidades de vivienda. Para estos proyectos Colsubsidio apropió durante el año

\$93.074

millones.



ODS1.4
ODS 5.a
ODS 8.10

Subsidio de vivienda

La Caja a través de su Fondo de vivienda de interés social – FOVIS atendió la demanda por subsidio de vivienda para compra de vivienda nueva y el programa de construcción en sitio propio y mejoramiento, permitiéndole a los afiliados de más bajos ingresos contar con los recursos para completar la cuota inicial para solucionar sus necesidades habitacionales.

En la vigencia 2020

se asignaron

13.479

subsidios de vivienda

por valor de

\$335.672

millones

se entregaron

5.386

subsidios

por valor de

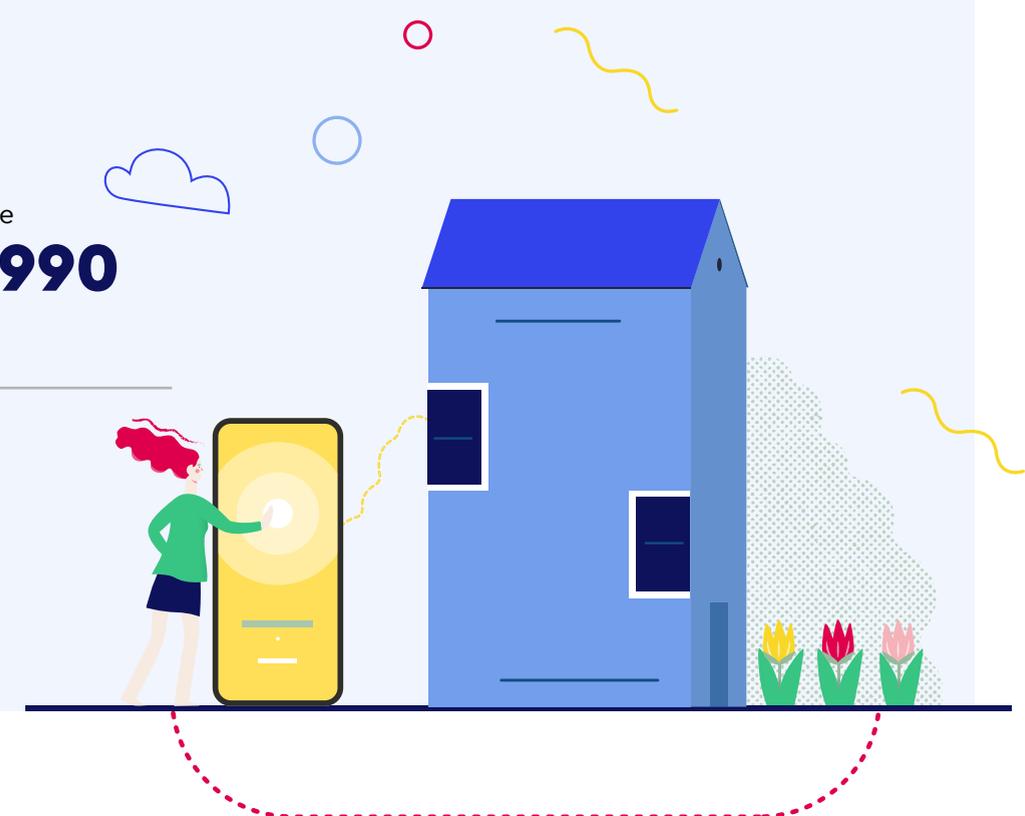
\$94.990

millones

En el programa construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda, se asignaron 83 subsidios por valor de

\$3.615

millones



CRÉDITO Y SEGUROS

Este servicio desarrolló iniciativas innovadoras que le permitieron seguir prestando el servicio a los afiliados de forma ágil, cercana y oportuna. El producto de crédito 100% digital "Al Clic" y los nuevos canales de autogestión virtuales como alternativas para atender las necesidades de crédito de los afiliados, le permitieron continuar con el proceso de inclusión financiera y

acceso de los afiliados y usuarios a productos financieros que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida y su grupo familiar.

Teniendo en cuenta las consecuencias económicas que generó esta pandemia para las personas y las empresas de todos los sectores de la economía, la Caja se articuló con el programa de acompañamiento a deudores (PAD) lanzado

por la superintendencia Financiera para otorgar alivios financieros a los clientes para solventar el pago de los productos de crédito y brindar mecanismos para redefinir las condiciones de sus obligaciones para aquellos deudores cuyos ingresos se hayan visto afectados por dicha situación.

Colsubsidio otorgó alivios financieros por un valor de

\$20.119

millones a

65.593

afiliados, de los cuales el



corresponden a **CATEGORÍA A**



corresponden a **CATEGORÍA B**

La mayor participación se dio en los productos de Cupo Crédito y Consumo tanto en afiliados como en cuotas.

EL SERVICIO DE CRÉDITO FORTALECIÓ SUS CANALES ALTERNOS E IMPLEMENTÓ DIFERENTES ESTRATEGIAS DIGITALES.



Canales virtuales

Simplificaron y agilizaron los trámites necesarios para la prestación del servicio. Se implementó la firma electrónica que facilitó el acceso de los usuarios a las diferentes modalidades de crédito y fortaleció la gestión de los canales no presenciales como el Contact Center.

Durante el año 2020 se generaron

24.297

créditos por este canal y de autogestión por un valor de \$94.427 millones, lo cual representa una participación del 38% del total de las colocaciones.



Proceso legalización libranzas

Se implementó la legalización de las libranzas por la plataforma Docusing, en donde se gestiona la firma electrónica de los clientes y de las empresas, asegurando el cumplimiento de los desembolsos y la atención oportuna a las necesidades de los afiliados. Se firmaron electrónicamente

4.184

libranzas por \$44.811 millones.



Proceso 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.



Proceso 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.



Canales de autogestión

Se creó un formulario de crédito de autogestión a través del Portal Transaccional, atendiendo

15.825

solicitudes para las diferentes líneas de crédito por valor de \$98.448 millones. Así mismo, los clientes tramitaron por este medio 11.795 documentos como paz y salvos, extractos y certificaciones de las obligaciones de crédito de manera ágil y oportuna.



Línea WhatsApp – Sofi

Mediante este canal se atendieron solicitudes y se hicieron negociaciones de pago básicas con los clientes. A través de este mecanismo los usuarios y afiliados pudieron realizar acuerdos de pago, descargar documentos, actualizar datos y brindar alternativas de normalización en tiempo real; adicionalmente permitió gestionar clientes de manera interactiva garantizando seguridad y trazabilidad. También, obtuvieron documentos como extractos, paz y salvos, estados de cuenta y certificados tributarios.

En el 2020 se generaron

8.364

interacciones por este canal.



Portal Transaccional:

Permitió a los afiliados la realización de consultas y pagos sin tener que desplazarse, el recaudo por este medio pasó de representar un 10% en el 2019 a un 25% en el 2020.



Durante el año, en todos los productos de crédito se desembolsó \$428.884 millones, con un crecimiento del 10% frente al año anterior.

Crédito hipotecario

En esta línea de crédito, que forma parte del programa "tu hogar soñado", solución integral con el que los afiliados de menores ingresos acceden al cierre financiero para obtener una vivienda digna y de alta calidad, se desembolsaron

\$46.756

millones distribuidos en

855

obligaciones de afiliados de las **categorías A y B**, teniendo el mayor peso la categoría A con el 80%.

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 o mejorar el flujo de caja a través de la compra de cartera, se desembolsaron

\$172.486

millones en

26.883

obligaciones. El 92% de estas solicitudes correspondieron a las **categorías A y B**.

Cupo de crédito de consumo rotativo

Este producto facilita el acceso a todos los servicios de la Caja, a realizar avances en efectivo del cupo disponible, a comprar en la red de convenios con establecimientos de comercio, a diferir sus compras de acuerdo con su flujo de caja y a asignar un cupo amparado a un familiar, entre otros beneficios. En esta línea de crédito se asignaron

31.635

cupos nuevos por **\$34.874 millones** y los afiliados realizaron compras en los servicios de Colsubsidio por valor de **\$119.095 millones**.

Durante el 2020, se ofreció la opción de utilizar parte del cupo de crédito para destinarlo a compra de cartera y así mejorar el flujo de caja de los afiliados por valor de

\$20.549

millones.

En lo que respecta a los avances en efectivo, se desembolsaron

\$33.375

millones.

Seguros y asistencias

En alianza con compañías sólidas y ampliamente reconocidas en el mercado asegurador se vendieron 10.663 pólizas por

\$19.295

millones.

En los canales digitales se generó la comercialización del SOAT, pólizas de hogar y tecnología por un valor de **\$1.573 millones**.

El 88% de los afiliados que han comprado seguros corresponden a las categorías A y B.

Convenios y alianzas

Otra fuente de beneficios para los afiliados es la amplia red de convenios con establecimientos de comercio en vestuario, calzado, restaurantes, almacenes por departamentos, entre otros. El año cerró con 94 convenios con 14.811 puntos de venta, los cuales registraron ventas por

\$30.627

millones.

El programa de convenios populares, que corresponde a las alianzas con comercios ubicados en los barrios cerca de las viviendas de los afiliados, cerró con 132 convenios con **4.024** puntos de venta, los cuales registraron ventas por **\$8.835** millones.



Bancarización y educación financiera

La Caja continuó con su labor de facilitar el acceso al crédito a los afiliados que nunca han tenido experiencia crediticia formal y sigue fomentando el crédito responsable. En este sentido, logró dar acceso a 3.063 afiliados para que tuvieran su primera experiencia crediticia, consolidando ya una cifra de 189.332 clientes bancarizados en los últimos años.

Se realizaron

377

talleres virtuales de economía familiar en 230 empresas afiliadas, con la asistencia de

11.987

personas.

El año finaliza con un saldo de cartera de \$569.740 millones, con un crecimiento del 23% frente al año 2019

Saldos de cartera

Capital

Cifras en millones de pesos *

\$569.740

2020

\$461.975
2019

\$410.719
2018



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 Servicio de Salud, de Medicamentos y su participación en Famisanar EPS y la Nueva EPS.

C413-1

ODS-3.7
ODS-3.8
ODS-5.6

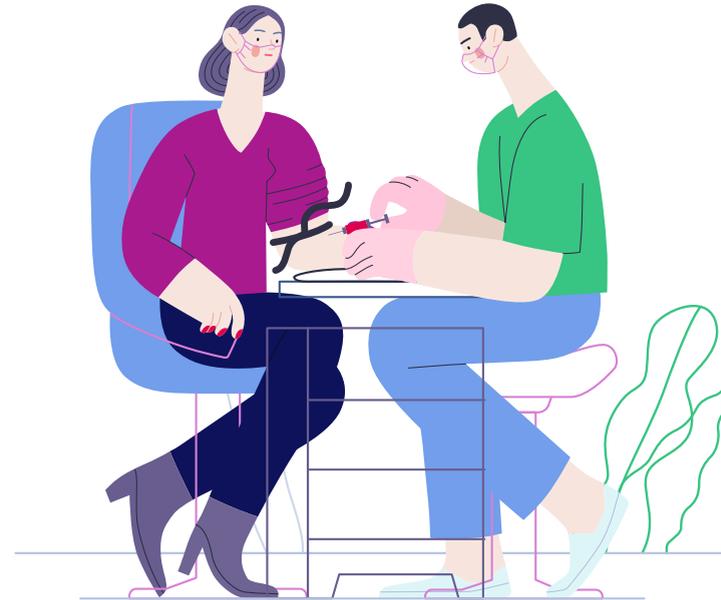
SALUD - IPS COLSUBSIDIO

En el 2020 la IPS Colsubsidio enfrentó el mayor reto de flexibilización, donde generar nuevos canales de atención, garantizar la accesibilidad a los diferentes grupos poblacionales, y hacer de la digitalización su mejor aliado, hicieron parte de las tendencias que llegaron para quedarse, permitiendo cumplir su misión de prestar

una atención efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.

A partir de la declaratoria de la fase de mitigación de COVID-19, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, la IPS estableció un esquema dinámico para maximizar la capacidad de las

instalaciones y poder satisfacer las necesidades más urgentes de los pacientes al identificar los procedimientos que podían ser realizados en un entorno de menor agudeza: trasladar la atención al domicilio, postergar procedimientos electivos, garantizar el proceso de bioseguridad, cohortizar la población y establecer rutas seguras.



En el último año, se incrementó en un 14.8% la población asignada, afiliados a Famisanar, Sura y Nueva EPS, llegando a 1.425.352 adscritos.

Población total
EPS

1.425.352

2020

1.241.114

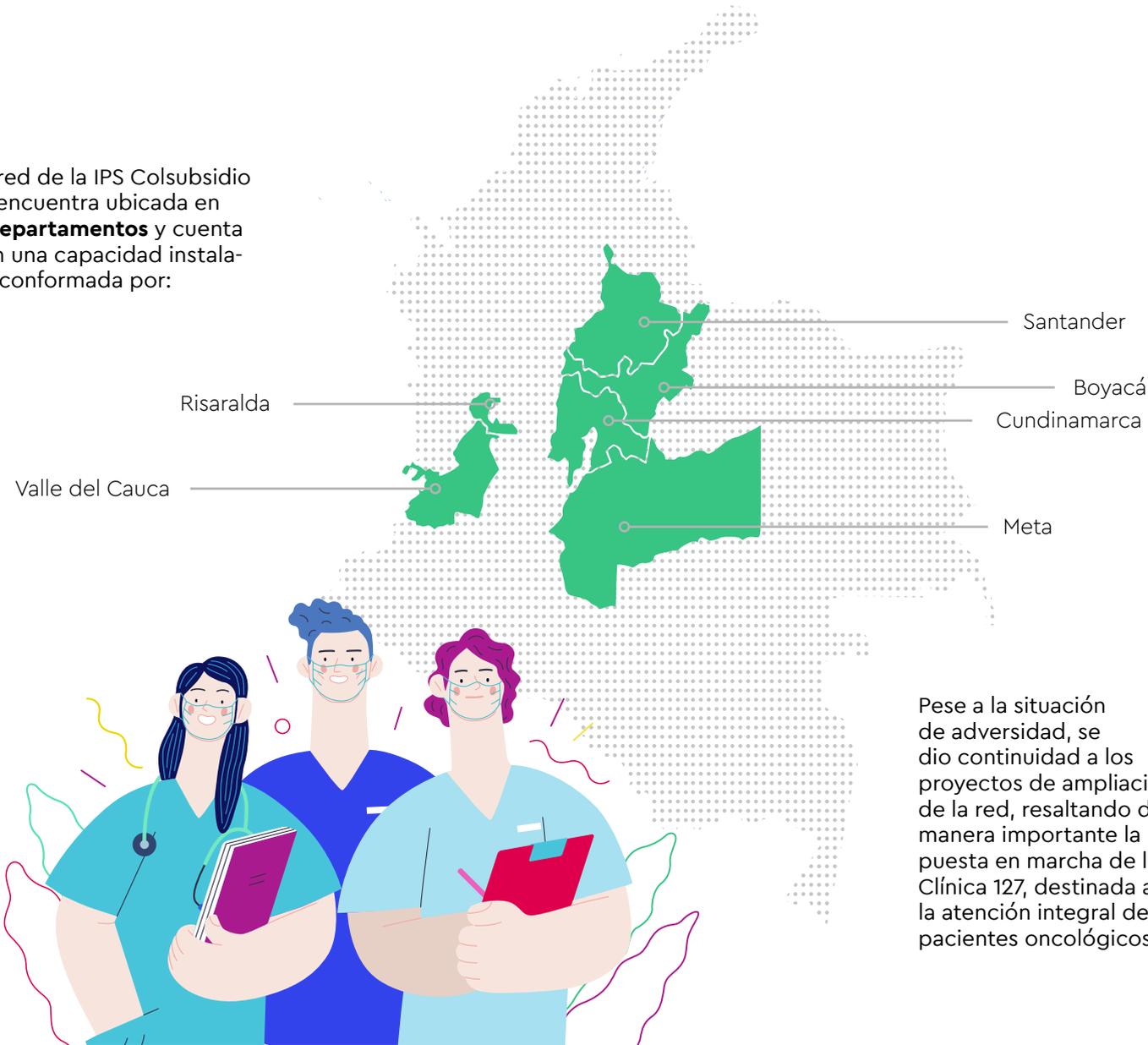
2019

1.034.249

2018

LA IPS COLSUBSIDIO CREÓ NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES

La red de la IPS Colsubsidio se encuentra ubicada en **6 departamentos** y cuenta con una capacidad instalada conformada por:



Centro de Salud preferencial

02

Salas de parto

03

Salas de cirugía

28

Centros médicos

45

Centro Integral de Diagnóstico

01

Clínicas

07

Sillas de quimioterapia

66

Camas hospitalarias

478

Centro de Especialistas

01

Equipos de atención domiciliaria

14

UCI

149

Trabajadores

5.137

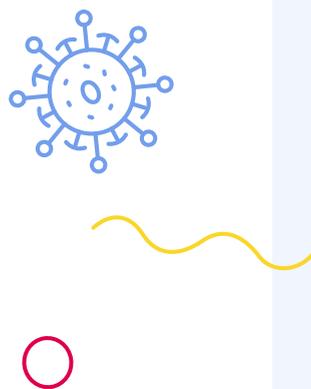
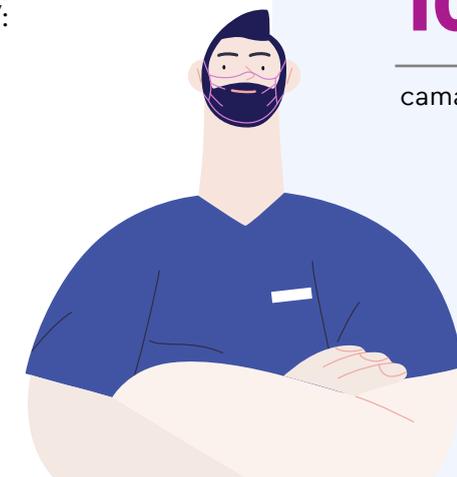
Atención de pacientes con covid-19

La IPS Colsubsidio asumió el compromiso de tratar a los usuarios con los mejores protocolos y estándares de calidad, conservando las mejores condiciones de protección para el talento humano, para lo cual fue necesario:

- Seleccionar los elementos de protección para los trabajadores de acuerdo con su nivel de exposición y definir el proceso de capacitación.
- Activar estrategias de comunicación específicas para pacientes y cuidadores, así como para la protección del personal de salud, tanto asistencial como administrativo, de acuerdo con los lineamientos normativos.
- Definir e implementar las rutas seguras en los servicios de urgencias, cirugía, UCI, hospitalización, laboratorio clínico y radiología, entre otros.
- Fortalecer los canales no presenciales, tales como el Portal

Salud, Chatbot Santiago, la atención médica virtual y la posibilidad de autogestión por parte de los adscritos para agendar citas y realizar trámites de pagos y certificaciones.

- Disponer de áreas específicas para atención de pacientes respiratorios con la apertura gradual de la red para atención COVID-19, así:



La **Clínica Roma** inició como sede de dedicación exclusiva para pacientes COVID-19 y sumado al servicio de urgencias, logró una capacidad instalada de



En la **Clínica 94**, se habilitó el segundo piso como UCI para pacientes no respiratorios con 10 camas, para dedicar las 12 camas de la UCI a pacientes COVID-19. Así mismo, continuó con la atención de maternas de alto riesgo, neonatos y enfermedad general.



En la **Clínica Calle 100**, se dispusieron las instalaciones para atención mixta: una Unidad COVID-19 de

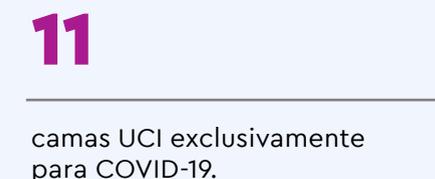


El resto de la sede para la atención de patología general y su foco cardiovascular y de neurocirugía el cual se restringió únicamente a remisiones por urgencias.

La **Clínica Infantil**, dada su especialización en la atención pediátrica, mantuvo una atención mixta dedicando de manera permanente



La **Clínica Girardot**, entró de manera más tardía de acuerdo con el comportamiento de la pandemia en dicho municipio, llegando a disponer 11 camas UCI exclusivamente para COVID-19.



Durante el año, se realizaron **76.740** atenciones COVID-19, el 53% de la población fueron personas jóvenes, en el rango de los 20 a los 40 años, y el mayor volumen de casos positivos estuvo en el rango de 30 a 40 años. El 93% de las atenciones tuvo un manejo ambulatorio y un 7% manejo hospitalario, el cual generó **5.693** hospitalizaciones.

La IPS Colsubsidio realizó seguimiento a los pacientes afiliados a Famisanar y a Sura, en los cuales se encontró un 92% de casos recuperados, a nivel nacional esta proporción es de 91%. En la red se presentaron 554 fallecimientos, lo cual representa una tasa de letalidad de 1,7 por cada 100 usuarios, cifra inferior a la meta nacional que es 2,7 a 31 de diciembre.



Gestión del riesgo en salud

ODS 3.1
ODS 3.2
ODS 3.7

La IPS debió garantizar la prestación de los servicios, la cobertura y el seguimiento de la población con riesgos en salud, a pesar de la pandemia y las limitaciones establecidas por las autoridades.

Durante el año, fortaleció los Centros de Programas e inició la ruta integral de atención a primera infancia, con una atención virtual para minimizar el riesgo de contagio de poblaciones priorizadas como mayores de 70 años y gestantes.

A continuación, se presentan los resultados más importantes de cada uno de los modelos de gestión del riesgo:



Primeros años:

A pesar de las restricciones, se atendieron

135.898

menores con edades entre el primer día de nacido y los 11 años, cubriendo el 77% de la población. La cobertura de vacunación fue del 87%, 6 puntos menos que la alcanzada en el 2019.

El indicador de mortalidad infantil por infección respiratoria aguda presentó un resultado muy positivo ubicándose 3.7 por 100.000, muy por debajo de la meta nacional y con una disminución frente a 2019.

Es importante resaltar la ausencia de muertes por desnutrición y enfermedad diarreica aguda.

Se inició la implementación de las rutas de atención integral para la primera infancia, capacitando a los profesionales del equipo de salud y certificando en la escala abreviada del desarrollo y consejería en lactancia materna. Se realizó la estandarización de los procesos para la atención de patologías de alto impacto como desnutrición, buscando la integración entre el ámbito hospitalario y ambulatorio.

Amar:

La población gestante fue una de las más afectadas durante la pandemia, lo cual se vio reflejado en el indicador de mortalidad materna asociadas a COVID-19, la cual llegó a 59 por 100.000 nacidos vivos, muy por encima de la meta establecida en los ODS de 49 por 100.000 nacidos vivos.

Se logró que el

61%

de las mujeres gestantes ingresara al programa antes de completar el primer trimestre del embarazo, llevando a cabo la identificación temprana de los riesgos potenciales.

La adherencia al programa de control prenatal alcanzó el 87%, con un promedio de 5 controles por embarazada. La IPS Colsubsidio mantuvo el indicador de bajo peso al nacer en 5%, muy por debajo del límite nacional que es del 9%.

Se mantuvo la ruta integral de atención materno perinatal con la Clínica 94 enfocada en la atención de pacientes de alto riesgo obstétrico, con un promedio de atención de

419

partos al mes.



Latir:

Durante el año, pese al esfuerzo en la implementación de la atención domiciliaria y por teleconsulta se evidenció una disminución en los pacientes captados en hipertensión arterial, debido a las limitaciones en la atención presencial por las cuarentenas obligatorias.

Con relación a la captación de pacientes diabéticos, el gobierno modificó la meta de prevalencia pasando de 8.5 y 4.2, lo que permitió cumplirla desde el año 2019 y tener mayor captación en esta población en el 2020.

121.936

atendidos en el Programa Latir.



Red Ambulatoria

Centros Médicos

Con el fin de satisfacer la demanda de servicios básicos de medicina general se fortaleció la prestación de servicios ambulatorios.

Durante el año se realizaron

2.388.287 actividades
1.999.760 usuarios

690.021 consultas
435.253 pacientes

Se orientó el modelo de atención y servicio a un enfoque preventivo, con la promoción de actividades saludables y de prevención de patologías crónicas transmisibles y no transmisibles, mediante la realización de **1.961.293** actividades individuales y grupales a **938.505** personas.

En la prestación ambulatoria de niveles II y III se atendieron **859.318** consultas especializadas y se inició la atención a domicilio a población priorizada reali-

Estas consultas han sido apoyadas con la realización de **590.410** imágenes diagnósticas y **4.645.774** actividades de apoyo diagnóstico y patología.

zando **14.253** consultas, **6.392** tomas de laboratorios clínicos y **737** pruebas COVID-19.

El servicio odontológico operó a un 60% de su capacidad bajo las condiciones establecidas por la pandemia.

En el 2020, se continúa fortaleciendo la alianza con la EPS SURA, la población asignada se incrementó en un **44%**, en las tres regiones donde se encuentra la prestación de servicios

de la IPS Colsubsidio (Bogotá, Pereira y Cali). Para atender a estos afiliados, se puso al servicio la IPS Plaza Central y PAC Santa Bárbara en Bogotá y se inició la prestación de servicios en el municipio de Funza.

Las atenciones de esta población sumaron un total de **709.237** actividades, dentro de las cuales se encuentran **398.890** en Bogotá y Cundinamarca, **168.954** en Pereira y **141.393** en Cali.



Salud empresarial

La alianza para la prestación de servicio de salud ocupacional con la IPS Colmédicos atendió a **690** empresas, con un total de **103.620** actividades en **9** centros médicos en Bogotá y en **38** ciudades del país.



Gestión de servicios quirúrgicos

Con una capacidad instalada de **23** salas de cirugía para inicio de 2020, el impacto de la pandemia disminuyó la misma en un **26%**, logrando operar

con **17** quirófanos durante el año. Por lo mismo, los pacientes intervenidos disminuyeron en un **11,6%**, frente al 2019.



Apoyos diagnósticos

El área de apoyos diagnósticos mantuvo la prestación permanente de todos sus servicios, de manera presencial y domiciliaria el laboratorio clínico, presencial y virtual las imágenes diagnósticas y la atención de terapias físicas y ocupacionales con atención mixta.



Laboratorio Clínico

Se procesaron en el Centro Integral de Diagnóstico y los laboratorios de urgencias y clínicas

3.972.483

pruebas, atendiendo

843.325

pacientes.

Todas las clínicas y centros médicos, a través de un tercero, tomaron y gestionaron pruebas diagnósticas de COVID-19 PCR convencional.

El año cerró con 25.571 resultados tomados y procesados, la lectura y certificación de las pruebas rápidas de antígenos y anticuerpos, así como con la habilitación y autorización para la realización de prueba PCR anidado en la Clínica Infantil, contando con 126 pruebas.



Imágenes Diagnósticas

Para prestar este servicio se adquirieron equipos de última tecnología digitales al 100%, como un mamógrafo con esterotaxia y Rayos X digital. Se inició la especialidad de radiología intervencionista, que consiste en la realización de procedimientos a través de los equipos de apoyo diagnóstico de ecografía, fluoroscopia, tomografía, resonancia y angiografía.



Terapias físicas y ocupacionales

Se desarrollaron videos explicativos de los ejercicios para dar continuidad a los procesos de rehabilitación física de los pacientes.

Auditoría concurrente hospitalaria



Con el fin de incrementar la eficiencia, minimizar el desperdicio, mejorar la rotación de camas y dar solución a situaciones que pueden afectar negativamente en el promedio día estancia, la atención con calidad y seguridad dentro de la IPS Colsubsidio, se conformó un equipo de auditores dedicado exclusivamente a realizar seguimiento centrado en la concurrencia, con actividades enfocadas en la búsqueda activa de hallazgos relacionados que afectan la oportunidad, la pertinencia, la seguridad del paciente y la gestión directa con las áreas involucradas en el proceso de atención de los pacientes.

Referencia y contra referencia

El área de referencia y contra referencia, tuvo un papel fundamental en la pandemia, realizó seguimiento, gestión y priorización a los requerimientos de red frente a la ubicación de los pacientes, siempre trabajando para que se diera respuesta como red integrada de servicios de salud.



La Central de Referencia Colsubsidio y la EPS Famisanar lograron direccionar los pacientes a la red de Colsubsidio, garantizando el cumplimiento en el direccionamiento y oportuno acceso a los servicios de salud, de acuerdo con la disponibilidad de camas en la red. Para optimizar la operación, se realizó una estandarización de matrices y datos estadísticos que garantizan el seguimiento y se incluyeron en el proceso las remisiones generadas desde los centros médicos.

En la red ambulatoria, se incrementó el proceso de remisiones a hospitalización, pasando de 8.720 a **9.972**, con respecto de 2019, lo cual se explica por los picos por la pandemia y los requerimientos de manejo hospitalario.

En la red hospitalaria, gracias al fortalecimiento de las especialidades de manejo hospitalario, la gestión de referencia hacia otra IPS disminuyó en un 11%, pasando de 7.604 remisiones a 6.714. Por otro lado, se gestionaron **89.213** solicitudes de remisión hacia la IPS, de las cuales se aceptaron **25.656** pacientes, un 11% más comparado con el 2019.

Gestión de garantía de la calidad

Con la reestructuración de esta área se mejoraron los procesos y procedimientos de prestación de servicios de salud en toda la red, primer, segundo y tercer nivel de atención, fortaleciendo las áreas de Habilitación, Seguridad del Paciente, el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Licenciamiento de equipos y control y, estandarización de la gestión documental.

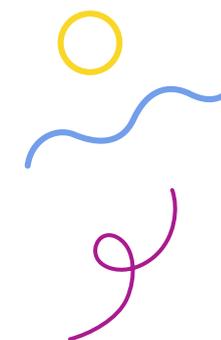
Dentro de las actividades desarrolladas por esta área se destaca:

La certificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación del Centro Médico Colsubsidio Soacha, Ventura Terreros y el Centro Médico Colsubsidio Villavicencio.

La apertura y habilitación de la Clínica 127

El apoyo a la Clínica Roma para la certificación en BPM en gases medicinales.

La oportunidad en la gestión de licencias dentro de los tiempos que establece la norma.



Red hospitalaria



Clínica infantil

Las medidas de confinamiento de los niños, la contención de consultas en el servicio de urgencias y hospitalizaciones para esta población y la suspensión de los procedimientos quirúrgicos, odontología, consulta especializada, se vieron reflejados en los resultados de cobertura y financieros. Durante los meses de reactivación, se realizaron



121.757

consultas especializadas,

183.173

exámenes de laboratorio y

94.508

imágenes diagnósticas

La Clínica continuó con sus programas bandera de Hemofilia, Oncología Pediátrica, Cuidado Paliativo y Soporte Nutricional, manteniendo un crecimiento de la población objeto y el logro de los indicadores de calidad, experiencia y especialmente de resultados en salud de la población atendida.

En el área de hospitalización se presentó una disminución en el porcentaje de ocupación de las diferentes

unidades excepto la de oncología pediátrica, que siguió en funcionamiento. Se abrió la Unidad de Neonatos, como respuesta a una necesidad de ubicación oportuna de este grupo poblacional, con siete incubadoras para la atención de intermedio neonatal y seis para la atención de básicos, desde su apertura en julio de 2020 ha tenido un porcentaje ocupacional del 93%.



Clínica Roma

Esta sede destinó toda su infraestructura y sus servicios para la atención de pacientes COVID-19. Expandió la UCI aumentando la capacidad instalada de 23 a 43, así mismo, dispuso **66** camas de hospitalización para atención exclusiva COVID-19 y dio continuidad al servicio de urgencias.

Se contrató el servicio de cardiología intrahospitalaria y se implementó el teleapoyo de especialidades como Neurocirugía, Neurología, Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología y Cirugía de tórax.

En el laboratorio clínico se implementaron procesos como procesamiento de antígeno, dímero automatizado y envío de PCR de diagnóstico y tamizaje. Se aumentó el envío a procesamiento de pruebas de ferritina, hierro, microalbuminuria, hemoglobina glicosilada, vitamina B12, en apoyo al programa domiciliario de la red

Se recibió por parte del INVIMA la certificación de buenas prácticas de producción y manufactura de aire medicinal, uno de los medicamentos más demandados en las condiciones sanitarias actuales.



Clínica Calle 100

Fortaleció la atención en la unidad de cuidados intensivos e intermedios atendiendo las necesidades en salud del paciente cardiovascular. Consolidó un grupo de profesionales para el manejo integral de la línea cardiovascular, conformando así un equipo médico experto en especialidades quirúrgicas e intervencionistas, en cuidados intensivos y la presencia de cardiólogos de manera permanente a nivel hospitalario y cardiólogos especialistas en procedimientos diagnósticos no invasivos. Así mismo, la clínica cuenta con un grupo

de neurocirujanos, con cobertura permanente, entrenados en las últimas técnicas quirúrgicas que le permiten a la clínica estar a la vanguardia en el tratamiento de patologías neuroquirúrgicas complejas, con una atención segura y eficiente de sus pacientes.

En el 2020, consolidó su infraestructura con la entrega del área de esterilización y tres consultorios de consulta externa y la ampliación de las salas de espera, con una sala para la entrega de información a los familiares de los pacientes.

Clínica 94

Durante el año, pasó de 127 a 141 camas hospitalarias y una oferta de 23 especialidades médico-quirúrgicas, dando así cobertura y soporte a las principales patologías presentadas en la red.

Habilitó el segundo piso como UCI para pacientes no respiratorios con 10 camas, para dedicar las 12 camas de la UCI a pacientes COVID-19. Así mismo, continuó con la atención de maternas de alto riesgo, neonatos y enfermedad general.

Inició el servicio en la Unidad de Gastroenterología, que atendió a 2.061 pacientes, con 2.679 procedimientos.

En la unidad neonatal se atendieron

2.202 bebés de los cuales **431** fueron prematuros.

En el Programa Madre Canguro se atendieron 1.063 bebés, se realizaron 55 jornadas de inmunización con Palivizumab, con una cobertura total de

1.158 bebés

Clínica Girardot

Inició con la prestación de los servicios de neurología intrahospitalaria y gastroenterología intervencionista, la completitud en el servicio de urología y cambio en la sociedad de anestesia y cuidados intensivos.

De acuerdo con el comportamiento de la pandemia dispuso de

11 camas UCI exclusivamente para COVID-19.

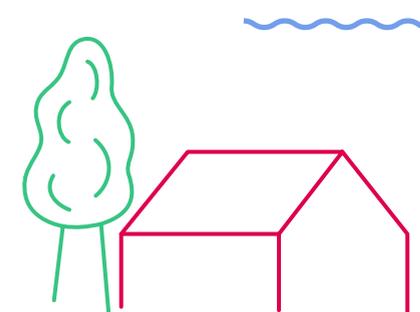
Clínica 127

La IPS Colsubsidio dentro de su modelo de integralidad y consciente de la carga de la patología oncológica en la población adulta, abrió las puertas de la Clínica 127 para prestar servicios ambulatorios y hospitalarios. Con atención fundamentada en un modelo de atención con estándares superiores de calidad y de servicio y, con una gestión centrada en el paciente y la familia con programas de seguridad del paciente, docencia e investigación; esta clínica contó con el acompañamiento de uno de los mejores centros a nivel mundial en oncología, el Dana Farber Cancer

Institute, que compartió sus mejores prácticas y apoyó la definición tanto de la estructura organizacional como del modelo de atención y modelo de experiencia.

La clínica cuenta con **32** especialidades y subespecialidades médicas y una capacidad instalada de **50** camas hospitalarias, **15** camas de cuidado intensivo e intermedio, **57** unidades para quimioterapia ambulatoria, **3** salas de cirugía, sala de procedimientos endoscópicos, laboratorio clínico y de patología, imagenología con ultrasonido, rayos x, fluoroscopia, Tomografía y Resonancia Magnética, así como medicina nuclear. Genera empleo directo a 303 personas y a 60 especialistas a través de Sociedades Médicas en la primera fase. Al cierre de 2020 completó una cohorte de

5.200 pacientes oncológicos.



Con la puesta en marcha de la Clínica 127 la IPS Colsubsidio espera:

- ▶ Fortalecer los programas de detección temprana de cáncer y de inicio oportuno del tratamiento.
- ▶ Impactar en la calidad de vida y en la sobrevivencia de los pacientes con diagnóstico oncológico.
- ▶ Generar nuevo conocimiento con la implementación de mejores prácticas en la atención de pacientes oncológicos que impacten los resultados en salud dentro de la red y en el sector.
- ▶ Implementar programas de educación continuada para la formación de recurso especializado para la atención de estas patologías.
- ▶ Contribuir en los proyectos de investigación y producción científica para esta línea en el país.



Docencia, investigación y educación continuada

Con el fin de cumplir con la capacitación, el fortalecimiento de las competencias técnicas, humanas y transversales, la producción de **conocimiento** y la **articulación con las instituciones universitarias de formación del talento en salud**, durante el año se realizaron las siguientes actividades:



Docencia

Prácticas clínicas de estudiantes de pregrado y postgrado de 9 de las principales instituciones de educación superior del país.



Autoevaluación de calidad de las sedes en las que se desarrollan las prácticas clínicas.



Investigación

30 proyectos de investigación, con la participación de las Clínicas Infantil, el Lago, Calle 94, Calle 100 y Roma y tres centros médicos de la red, en temas relacionados con malformaciones congénitas, el uso prudente de antibióticos en pediatría y el COVID-19 en paciente pediátricos y adultos.

25 sesiones del Comité de Bioética, el análisis de 19 proyectos de investigación, 5 sesiones de acompañamiento a la misión médica y el análisis de un caso profesional.

El 2º Encuentro de investigación, con la asistencia de 400 personas y la presentación de 5 conferencias, 22 trabajos de investigación modalidad oral y 4 pósters.

Publicación de dos ediciones de la revista SaludArte.

Participación con trabajos de investigación en eventos externos, dos de ellos fueron premiados por su calidad en la Universidad de Los Andes.



Educación continuada

Desarrollo de 25 cursos de capacitación y actualización.

Programación de 58 espacios de capacitación, en los que se desarrollaron 130 contenidos para 250 funcionarios nuevos de la Clínica 127.

Recopilación de 150 contenidos, en diferentes formatos, para la gestión del conocimiento en la red de la IPS Colsubsidio.

Desarrollo de 36 boletines de Actualidad en Salud: medicina general, pediatría, odontología y enfermería.

Realización de siete eventos académicos virtuales con participación de mil asistentes.

Desarrollo de 142 actividades educativas virtuales, con 55.010 participaciones de 5.021 trabajadores de la IPS.

Formación de 280 trabajadores en cursos externos.



Gestión del conocimiento

Elaboración de siete rutas de entrenamiento para sendos cargos de la red con contenidos requeridos para la inducción al cargo de trabajo, en conjunto con funcionarios de gestión humana.

El evento académico internacional, virtual, en conjunto con los miembros de la Red de conocimiento en seguridad del paciente, con la asistencia de 200 personas de varios países.

Elaboración de instrumentos de diagnóstico de gestión del conocimiento.



MEDICAMENTOS

Garantizar la prestación del servicio de manera ininterrumpida, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, requirió del equipo de Medicamentos Colsubsidio, fortalecer rápida y oportunamente los modelos alternos, no presenciales, acelerando la transformación digital, la omnicanalidad y el cambio en la logística de distribución y entrega de los medicamentos a domicilio.

En el 2020 se logró, una penetración del 22% en el régimen contributivo con la asignación de **5.498.918** usuarios capitados de la EPS Famisanar, la Nueva EPS, Sura EPS y Coomeva EPS principalmente y un 3% de penetración en el régimen subsidiado, con una red de 146 servicios farmacéuticos ubicados en 14 departamentos del país. Se dispensaron

22.875.404

fórmulas médicas y ventas aproximadas de **\$1.2** billones.

Dentro de las actividades realizadas para la prestación del servicio de dispensación de medicamentos se destaca:



La **integración tecnológica** de avanzada con las entidades promotoras de salud, los operadores logísticos de transporte y de la cadena de abastecimiento e instituciones prestadores de servicios de salud, con el objetivo de permitir el fácil y rápido acceso al servicio mediante plataformas digitales tales como: la habilitación de 163 líneas de atención por WhatsApp, el correo electrónico, el Call center, la App medicamentos Colsubsidio y el Portal WEB de medicamentos, lo que significó una inversión en desarrollos tecnológicos e incorporación de talento humano multidisciplinario cercana a los

\$1.000 millones



La **optimización** del proceso de domicilios en Bogotá, Soacha y Medellín, con la centralización técnica, operativa y logística a través de Nodos Digitales y personal calificado exclusivo para la gestión, entrega y seguimiento de los pedidos en tiempo real.



El **ciclo de atención** se completó con la notificación a los usuarios mediante mensajes de texto o llamadas informándoles sobre el estado de sus solicitudes. Así mismo, se implementó el servicio de dispensación a domicilio a nivel nacional. Entre marzo y diciembre se atendieron

\$1.475.356

usuarios a domicilio, de los cuales el 89.6% correspondió a población vulnerable.



Entrega de la **dotación** de los elementos de protección personal y la capacitación de los trabajadores y acompañamiento a los usuarios por parte de promotores y anfitriones de salud, con distintas actividades de educación.



Se **implementó** la solicitud de medicamentos a través de pantallas de autogestión, Touch "Mundo Digital" para uso exclusivo y preferencial de los pacientes egresados del servicio de hospitalización y pacientes asistentes a consultas ambulatorias de la Clínica Calle 127.



Se **estableció** la posibilidad de agendamiento previo para la entrega de los medicamentos, a través de **www.medicamentos.colsubsidio.com.co**. Durante el año se realizaron 57.730 atenciones bajo la modalidad de pre-agendamiento.





Con el fin de fortalecer el uso correcto de los medicamentos y la adherencia al tratamiento por parte de los usuarios, se dio continuidad al programa de gestión del riesgo farmacéutico, con las siguientes actividades:

- ▶ Realizar **60.774** intervenciones farmacéuticas, con el fin de mejorar la seguridad y la eficacia en los tratamientos.
- ▶ Gestionar **55** casos de farmacovigilancia y vigilancia de otras tecnologías sanitarias, en articulación con el Comité de Seguridad del paciente.
- ▶ Socializar **32** alertas y dos informes de seguridad sobre medicamentos emitidos por el INVIMA como parte de acciones de farmacovigilancia activa.
- ▶ Enviar de **5.072.931** mensajes de textos con contenidos infográficos indicando el uso correcto de los medicamentos y la adopción de estilos de vida saludables.
- ▶ Atender **285** inquietudes relacionadas con la prescripción médica con servicios de la línea de expertos.
- ▶ Ahorrar cerca de **\$290 millones**, para las EPS y por ende para el Sistema de Salud colombiano, en costos asociados a la utilización de medicamentos, mediante el desarrollo de actividades que permitan evitar duplicidades terapéuticas, realizar ajustes de dosis, evaluar la pertinencia del medicamento y/o el tiempo de tratamiento, entre otras.
- ▶ Atender **38.893** pacientes, el 95% telefónicamente o por videollamada.

Potencializar la operación de retail

SUPERMERCADOS

Para garantizar el suministro de bienes y alimentos básicos de la canasta familiar a la ciudadanía, la cadena de Supermercados estableció protocolos de bioseguridad de manera inmediata, tanto para los trabajadores como para los clientes.

Aunque la pandemia ocasionó una pérdida de ventas causadas por los cambios en los hábitos de compra de los consumidores y por las medidas establecidas por las autoridades, la cadena fortaleció el canal de domicilios y lanzó su página de ventas en línea

www.supermercadoscolsubsidio.com

Con el propósito de consolidar una oferta de productos de la canasta familiar que permita a los afiliados y a la población en general encontrar en la red de Supermercados, productos surtidos y competitivos en calidad y precio, amplió el surtido de productos con opciones variadas en calidad y precios competitivos en la categoría de perecederos en las líneas de frutas, verduras y carnes. Así mismo, desarrolló una línea de productos importados diferenciadores en distintas categorías que aumentan la fidelidad de los clientes al encontrar productos exclusivos y únicos en el mercado.

Como parte de las estrategias sociales, se atendieron

538.737

personas, entre madres gestantes y lactantes, personas con discapacidad y personas con condiciones de vulnerabilidad alimentarias, beneficiarias de los proyectos de la Secretaría de Integración Social, quienes redimieron bonos por valor de **\$74.300** millones.

ODS-2.1
ODS-2.2

La cadena finalizó el año con una red de **92 puntos** de venta, localizados principalmente en Bogotá, Cundinamarca y en algunos municipios de los Departamentos de Boyacá, Tolima, Meta, Risaralda y Quindío.

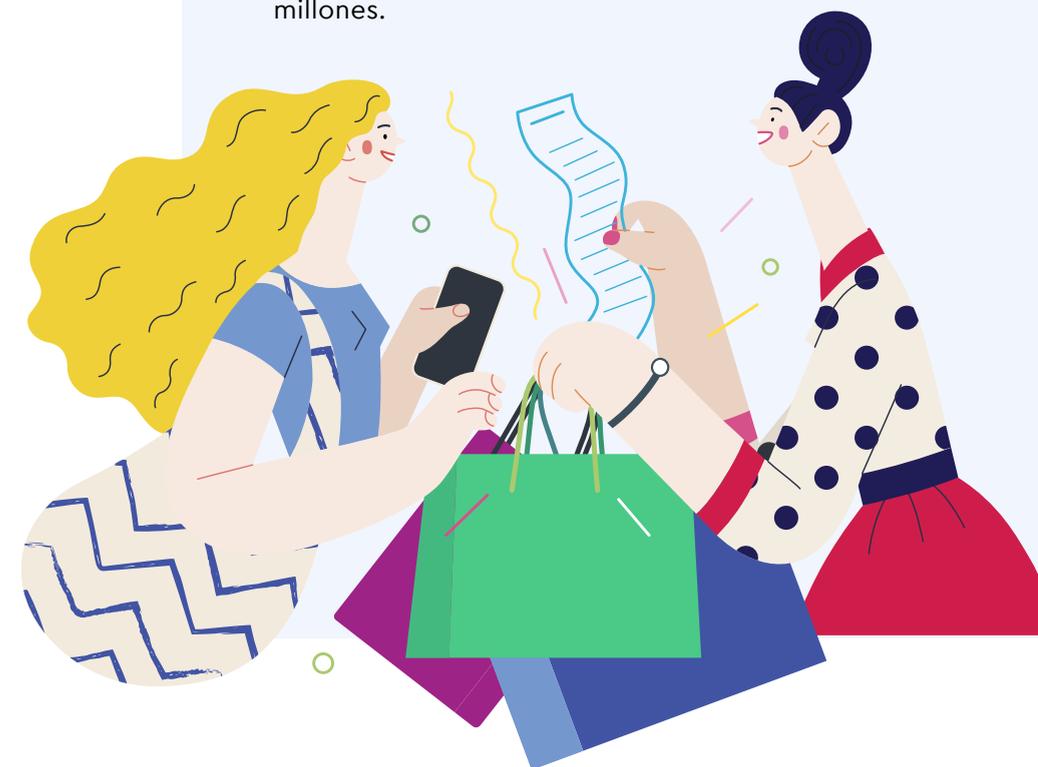
Durante el año se efectuaron

14.856.025

transacciones que generaron ingresos por

\$695.982

millones.



DROGUERÍAS

Las medidas establecidas para contrarrestar el contagio por COVID-19 generaron un impacto negativo en las ventas de este sector, especialmente para los establecimientos ubicados en centros comerciales en donde hay una mayor presencia de droguerías y en donde se estableció control de acceso en puertas de entrada, ingreso con pico y cédula y el cierre de los servicios no esenciales en cuarentena.

Las droguerías ubicadas en las clínicas también se vieron impactadas por la disminución de la formulación médica, en razón a la cancelación de cirugías y consultas no prioritarias y por su parte la adopción del trabajo en casa disminuyó la demanda en las droguerías ubicadas en sectores empresariales.

Las restricciones de movilidad establecidas en los municipios del país generaron modificaciones en los horarios de atención de las droguerías e incluso el cierre en algunas ciudades, lo cual demandó un mayor esfuerzo para mantener la estrategia de ventas y facilitar el acceso a los medicamentos en regiones como Bogotá, Antioquia, Santander, Valle y el Eje Cafetero.

En ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla se posicionó el acceso a los medicamentos y demás productos para el cuidado de la salud a través de www.drogueriascolsubsidio.com, y se implementó el servicio de domicilios en las droguerías ubicadas en los centros comerciales.

Dentro de las actividades realizadas en las droguerías se destaca:



Implementar estrictos protocolos de bioseguridad para los trabajadores y los clientes.



Fortalecer categorías muy importantes en el mercado como son las vitaminas, los aparatos de medición, productos homeopáticos, dispositivos médicos y productos de consumo masivo, adicionalmente incluyó las categorías de Oncoes-tética y Cosméticos Premium.



Fortalecer el acceso a medicamentos a través de la alianza con plataformas digitales en Bogotá y Cundinamarca. A través de esta modalidad se realizaron ventas por

\$6.804

millones.



Implementar la nueva plataforma de venta www.drogueriascolsubsidio.com, la cual recibió más de 6,4 millones de visitas, equivalentes a

99.919

solicitudes y

\$7.671

millones en ventas.



Transformar la operación del Call center, que pasó de tener una operación centralizada en un lugar físico, a operar desde el lugar de residencia de los trabajadores. Este canal logró ventas a domicilio por un valor de

\$10.592

millones, con más de 117 mil órdenes a través de sus diferentes líneas en Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena y Barranquilla.



Transformar la Revista Vida Sana a formato digital, ofreciendo recomendaciones e información de interés para promover hábitos saludables y cuidados ante la propagación del COVID -19.



Droguerías Colsubsidio, consciente de las dificultades que tienen las personas en condición de discapacidad para acceder a los medicamentos y demás productos para la salud, así como a la información para el correcto uso de estos, continuó fortaleciendo el modelo de atención incluyente mediante el desarrollo de las siguientes iniciativas:

- ▶ El diseño de la Guía "Recomendaciones para personas con discapacidad en tiempos de COVID 19".
- ▶ La reproducción de vídeos en lengua de señas, con subtítulos y audio, en alianza con el Instituto Nacional de Sordos.
- ▶ La formación en lengua de señas colombiana a los trabajadores.
- ▶ La implementación de la Línea Incluyente que permite a las personas con discapacidad acceder de manera gratuita a la entrega de sus medicamentos en casa, servicio que se encuentra alineado con el aplicativo Servir, el cual permite la interpretación virtual en lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva.
- ▶ Adaptar la Droguería San Vicente de Medellín como droguería incluyente.

La cadena continuó trabajando en la generación de espacios de bienestar y autocuidado, a través de su participación en la Carrera de la Mujer, un espacio virtual en la que cerca de 6.500 mujeres registraron sus resultados, en una plataforma diseñada para llevar los beneficios del atletismo, promoviendo hábitos saludables, el autocuidado y el firme compromiso de cerrar brechas sociales en una comunidad como lo son las personas en condición de discapacidad, buscando equidad y



bienestar. Para la versión de este año, se conformó un admirable equipo de sobrevivientes de cáncer y personas en condición de discapacidad, tales como ciegos, sordos y personas con movilidad reducida, quienes desde sus hogares participaron con el equipo oficial de Droguerías Colsubsidio, dando un mensaje de valentía frente las adversidades, demostrando que el querer es poder.

Por otra parte, se impulsó la entrega de medicamentos a poblaciones vulnerables mediante la alianza con entidades reconocidas en esta labor como la Fundación Banco de Medicamentos, la Corporación Minuto de Dios, la Fundación Mi Mundo Ideal y FENALCO.

Droguerías Colsubsidio continuó consolidándose como una de las cadenas más importantes del país, cerrando el año con

332

puntos localizados en 16 departamentos del país. Durante el año, se realizaron 7.7 millones de transacciones y ventas por

\$269.744

millones.



05 Asegurar solidez financiera para la

EQUI- DAD

C102-7

TM-4

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 programas y servicios sociales.



El año 2020 se caracterizó por una alta incertidumbre, producto de la pandemia ocasionada por el Covid-19, que requirió rápidas adaptaciones de los procesos para responder ágilmente al nuevo escenario económico, con el propósito de anticiparse a los probables efectos sobre los resultados de la Caja, derivados de los cierres de los sectores económicos y las cuarentenas establecidas por el Gobierno Nacional y los entes territoriales.



Este entorno, que implicó el cierre de algunos programas de la organización y la operación parcial de otros, se elaboraron, a partir de abril, pronósticos financieros mensuales para cada una de las Unidades de Servicio, orientados por una política de austeridad y eficiencia en la gestión de los recursos, con el fin de mitigar el impacto en los resultados financieros.

Se realizó un seguimiento mensual al desempeño de la operación financiera y a los principales indicadores de liquidez, rotación de activos y eficiencia, con el fin de implementar acciones oportunas frente a los nuevos retos del mercado y así preservar la liquidez y solvencia de la Corporación.

El área de modelos de rentabilidad brindó asesoría permanente a los servicios en pro de mitigar el impacto de la pandemia, mediante la integración en los modelos financieros de nuevos parámetros de operación.

Igualmente, se orientó técnicamente a los servicios en el desarrollo de modelos de rentabilidad para los nuevos productos y servicios diseñados para responder a las necesidades de los afiliados.

En la administración del portafolio de inversiones, se fortaleció la implementación de portales transaccionales con las entidades financieras y canales virtuales, para garantizar una gestión oportuna y segura de los recursos, en medio de las nuevas restricciones que surgieron con la pandemia.

La estructuración de portafolios de inversión administrados por Colsubsidio, se realizó dentro del marco de las normas legales y las políticas de inversión de la Caja y el análisis permanente del impacto de las variables económicas y de mercado, con el objeto de seleccionar las alternativas con la mejor calificación de riesgo que permitieran generar rendimientos financieros en un mercado volátil, para reinvertir en los programas sociales de la Caja y en los fondos de protección social, en un entorno volátil como el que se presentó.

COLSUBSIDIO REALIZA SEGUIMIENTO MENSUAL AL DESEMPEÑO DE LA OPERACIÓN FINANCIERA Y A LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LIQUIDEZ, ROTACIÓN DE ACTIVOS Y EFICIENCIA.



Adicionalmente, se llevó a cabo el estudio de la viabilidad y riesgos financieros asociados a las inversiones del portafolio de la Caja y de los fondos de destinación específica y, se realizó la evaluación financiera de los proyectos de inversión, priorizando criterios de implementación por fases, para mejorar la capacidad de respuesta ante diferentes escenarios económicos y de mercado.

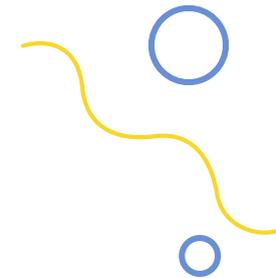
De igual forma se efectuó un seguimiento financiero permanente a las inversiones corporativas de Colsubsidio.

A través del Comité de Riesgos e Inversiones, semanalmente se evaluaron las alternativas de inversión de portafolio, con criterios orientados a optimizar la rentabilidad con un perfil de riesgo moderado. Mediante el Comité de liquidez, se analizó periódicamente el flujo de caja, garantizando la disponibilidad requerida de recursos y el uso óptimo del principio de unidad de tesorería aprobado. Durante el año se realizó una gestión permanente sobre el nivel de endeudamiento financiero, que permitió optimizar el costo financiero consolidado de la Caja.

Con el propósito de lograr mayor agilidad en la respuesta a variables del entorno cambiantes y con mayor incertidumbre, la elaboración del Presupuesto Corporativo del 2021 se desarrolló bajo una metodología de ciclos cortos que permite reconocer e incorporar periódicamente impactos previstos de posibles escenarios económicos, para anticipar medidas que permitan lograr los resultados propuestos en el Direccionamiento Estratégico Corporativo.

Colsubsidio, en cumplimiento de la Ley 1676 de 2013 permite la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y de acuerdo con la Resolución 30 de 2019 actualizó el proceso de facturación electrónica al modelo de validación previa con la DIAN, tanto en el frente de emisión como de recepción de facturas.

COLSUBSIDIO EFECTUÓ SEGUIMIENTO FINANCIERO PERMANENTE A SUS INVERSIONES CORPORATIVAS.



De acuerdo con las políticas financieras establecidas por la Corporación, dentro de las acciones realizadas durante el año se destacan:



Fortalecer los procesos de facturación, cartera, ingresos y pagos, con el fin de dar el soporte requerido por las áreas de la organización y especialmente garantizar la prestación de los respectivos servicios.



Estabilizar el proceso de facturación electrónica con validación previa, dando cumplimiento a la Resolución 30 de 2019, tanto en el frente de emisión como de recepción de facturas, lo que le permite a la organización dar cumplimiento a la normatividad, contribuyendo al control fiscal del país, y a su vez optimizar los procesos y costos de la operación.



Realizar la gestión de cobranza previo análisis del sector económico y nivel de riesgo de las diferentes empresas, realizando acuerdos de pago con aquellas que lo solicitaron al verse impactadas por la pandemia y así garantizar una recuperación oportuna de la cartera.



Habilitar nuevos canales y medios de pago virtuales como APP y billeteras para facilitar a los afiliados el pago de sus productos y/o servicios.



Implementar la facturación electrónica en los colegios, así como la habilitación de esta funcionalidad para los contribuyentes lo que requirieran en los Supermercados y en las Droguerías.



Implementar esquemas virtuales, en conjunto con entidades financieras, para confirmación y autorización de operaciones que permitieron garantizar los procesos de pagaduría a proveedores y acreedores y cumplir con las obligaciones de la Caja, generando ahorros y garantizar el mínimo riesgo en la administración de los recursos.



Promover el uso de medios de pago virtuales y presenciales sin contacto, con apoyo de entidades financieras y pasarelas de pago.



Implementar un proceso de atención virtual, reforzando la recepción electrónica y así garantizar la radicación de aproximadamente 1.200.000 facturas de cerca de 4200 proveedores y acreedores.



Principales indicadores financieros

Los activos y el patrimonio de la organización presentaron un incremento del 6% y del 4%, ascendiendo a

\$5,5
billones y
\$2,6
respectivamente

Los ingresos totales se situaron en

\$4,3
billones



La razón de liquidez se sitúa en

1,60
y la de solvencia es del
40%

Durante el año, la organización realizó inversiones para ampliar la cobertura de sus programas sociales por un valor de

\$178.284
millones

El remanente fue destinado por el Consejo Directivo para la ampliación de cobertura de los servicios sociales que presta la organización.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

C201-1

1. Valor económico generado

	2019	2020
Ingresos operacionales y no operacionales	\$4.199.890	\$4.309.713
Ingresos generados por recaudo de aportes	\$1.194.776	\$1.201.904
Ingresos generados por venta de servicios sociales (supermercados, droguerías, recreación, turismo, crédito, vivienda, salud, alimentos y bebidas)	\$2.823.875	\$3.020.689
Otros ingresos	\$181.230	\$87.125
Total Valor económico generado	\$4.199.890	\$4.309.719

2. Valor económico distribuido

	2019	2020		2019	2020
Fondos de destinación específica	\$544.629	\$547.764	Pagos realizados a terceros, Estado y trabajadores de la Caja	\$2.967.268	\$3.196.806
FOVIS, Fondo para el subsidio familiar de vivienda de interés social	\$243.622	\$245.025	Apropiación sostenimiento Superintendencia del Subsidio Familiar	\$11.884	\$11.941
FOSFEC, Fondo de solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante	\$140.573	\$141.382	Pagos realizados al Estado	\$48.532	\$43.778
FOSYGA, Fondo de solidaridad y garantía – régimen subsidiado de salud	\$118.840	\$119.524	Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	\$416.381	\$377.177
FONIÑEZ, Fondo de atención a la niñez y jornada escolar complementaria	\$41.594	\$41.833	Pago a proveedores	\$2.490.471	\$2.763.910
Subsidios	\$380.936	\$371.210	Otros conceptos	\$307.057	\$193.938
Subsidio en dinero – cuota monetaria	\$287.996	\$290.019	(Excedentes, utilidad, provisiones, amortización y depreciación)		
Subsidio en especie	\$92.940	\$81.191	Total valor económico distribuido	\$4.199.890	\$4.309.719





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. Las empresas afiliadas generan empleo formal y aportan mensualmente los recursos, con los que las cajas de compensación familiar otorgan la prestación social del subsidio familiar, a fin de atender a la población de menores recursos y trabajar para disminuir la vulnerabilidad de los hogares de los trabajadores afiliados, procurándoles una seguridad socioeconómica, un piso de protección social, generación de ingresos y servicios sociales, que les permitan mejorar sus condiciones de vida y disminuir el riesgo de caer en la pobreza.

Finalmente, resalto la dedicación, el compromiso y el esfuerzo de todos los trabajadores de la Caja. De igual forma mi reconocimiento a los usuarios de los servicios y a los proveedores por creer en la organización.

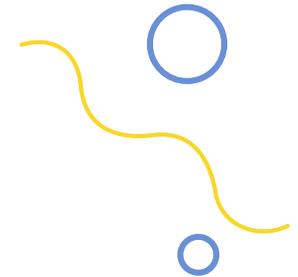


TABLA DE ESTÁNDARES GRI

2020

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
1. Perfil de la organización			
C102-1	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.	-
C102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil Corporativo.	5
C102-3	Ubicación de la sede.	Colsubsidio tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia.	-
C102-4	Ubicación de las operaciones.	Portafolio Integral de Servicios e infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia.	7
C102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil Corporativo.	5
C102-6	Mercados servidos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	7
C102-7	Tamaño de la Organización.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Contar con el mejor talento humano. Asegurar solidez financiera para la equidad.	7 52 125
C102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano – Nuestro talento.	52
C102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Perfil Corporativo.	6
C102-10	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.	Perfil Corporativo.	7
C102-11	Principio de precaución.	Gobierno Ética y Transparencia – Sistema de Gestión Integral de Riesgos Contribuir a la conservación del medio ambiente.	41 77
C102-12	Iniciativas externas.	Asociaciones y Gremios.	9
C102-13	Afiliaciones y Asociaciones.	Asociaciones y Gremios.	9
2. Estrategia			
C102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Palabras del Director.	3

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
3. Ética e Integridad			
C102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Perfil Corporativo.	6
4. Gobernanza			
C102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno, Ética y Transparencia.	34
C102-19	Delegación de autoridad.	Gobierno, Ética y Transparencia.	35
C102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno, Ética y Transparencia.	35
C102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Consejo Directivo.	2
C102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobierno, Ética y Transparencia.	35
C102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno, Ética y Transparencia.	35
C102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno, Ética y Transparencia. – Sistema de Gestión de Riesgos.	41
C102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno, Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	35 56
C102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno, Ética y Transparencia.	35
5. Participación de los grupos de interés			
C102-40	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés.	29
C102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Contar con el Mejor Talento Humano.	63
C102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés.	29
C102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Grupos de Interés.	24 29
C102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	24
6. Prácticas para la elaboración de Informes			
C102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Perfil de la Corporación.	5
C102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	24
C102-47	Lista de los temas materiales.	Materialidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	24

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C102-48	Re expresión de la información.	La información que tuvo un nuevo alcance, en la que se determinó el año base o que fue re expresada es señalada a lo largo del informe.	-
C102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Este informe está elaborado de conformidad con los Estándares GRI. La información de residuos se presenta respondiendo a la nueva versión 2020 del contenido 306 Residuos.	-
C102-50	Periodo objeto del informe.	Palabras del Director	3
C102-51	Fecha del último informe.	Características del Informe.	4
C102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Características del Informe.	4
C102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com	-
C102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Características de Informe.	4
C102-55	Índice de estándares GRI.	Tabla estándares GRI.	132
C102-56	Verificación externa.	Características de Informe.	4
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
C103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe:	
C103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	Tema material 1 TM1 Acceso a los servicios de la Caja.	82
C103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	Tema material 2 TM2 Impacto positivo de los programas.	82
		Tema material 3 TM3 Innovación.	22
		Tema material 4 TM4 Solidez financiera.	125
		Tema material 5 TM5 Eficiencia Operacional.	42
		Tema material 6 TM6 Calidad y seguridad en la prestación de los servicios.	46
		Tema material 7 TM7 Cadena de abastecimiento.	49
		Tema material 8 TM8 Bienestar, salud, seguridad y desarrollo de trabajadores.	51
		Tema material 9 TM9 Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo.	34
		Tema material 10 TM10 Diversidad e Inclusión.	53
		Tema material 11 TM11 Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes.	81
		Tema material 12 TM12 Contribución al medio ambiente.	70
		Tema material 13 TM13 Relacionamiento cercano y consciente con los GI.	31
		Tema material 14 TM14 Gestión del riesgo.	41

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 200: ECONÓMICOS			
C201: Desempeño Económico			
C201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Asegurar la solidez financiera para la equidad.	129
C201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	En el Sistema Integral de Riesgos se han tenido en cuenta las implicaciones financieras en la elaboración de los mapas de riesgo de la Corporación, así como los impactos medio ambientales.	-
C201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	Contar con el Mejor Talento Humano.	61
C201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	Colsubsidio no recibe ayuda financiera del Gobierno.	-
C202: Presencia en el mercado			
C202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	1:1,02	-
C202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Contar con el Mejor Talento Humano.	54
C203: Impactos Económicos Indirectos			
C203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Durante 2020, se estructuraron y se presentaron a la Superintendencia del Subsidio Familiar 24 proyectos para la inversión social en los diferentes servicios de la Corporación. 12 proyectos de inversión para la mejora de diferentes sedes de la Corporación, un proyecto para la realización de una nueva construcción y un proyecto de inversión financiera. En vivienda se presentaron siete para la construcción de vivienda de interés social e interés prioritario, dos proyectos de adquisición de lotes para la FUTURA construcción de vivienda de interés social y prioritario y un proyecto para la colocación de créditos hipotecarios.	-
C203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	Además de los impactos que se generan en los afiliados y beneficiarios por la prestación de los servicios de la Caja a través de las inversiones en infraestructuras y servicios apoyados, también, en la ejecución de estos proyectos se dan los siguientes impactos en la población: Generación de empleo formal, apoyo a industria local de proveedores, mejores espacios para mercar, mejores espacios para la atención médica, acceso a alimentos de calidad, espacios modernos para el buen disfrute y el ocio de los usuarios y mejora en la seguridad de la infraestructura en donde se prestan los servicios de la Caja. Adicional a estos impactos, en el capítulo generar desarrollo humano integral se encuentran los impactos en los afiliados, usuarios y beneficiados de los servicios que presta la Caja.	-

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C204: Prácticas de Adquisición			
C204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Gestión organizacional – Cadena de abastecimiento.	49
C205: Prácticas de Anticorrupción			
C205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	39
C205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	39
C205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	39
C206: Competencia desleal			
C206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante el periodo del reporte no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal o las prácticas monopólicas y la libre competencia.	-
GRI 300: AMBIENTAL			
C302: Energía			
C302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire *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.	78
C302-2	Consumo energético fuera de la organización.	N.R.	-
C302-3	Intensidad energética.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire.	78
C302-4	Reducción del consumo energético.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire.	78
C302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	N.R.	-
C303: Agua y efluentes			
C303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72
C303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	73
C303-3	Extracción de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72
C303-4	Vertido de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	73
C303-5	Consumo de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA												
C304: Biodiversidad															
C304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad.	79												
C304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad.	79												
C304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental biodiversidad.	79												
C304-4	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.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRADO DE AMENAZA</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preocupación menor</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>Vulnerable</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>En peligro</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Crítico</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Total especies con algún grado de amenaza</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>	GRADO DE AMENAZA	TOTAL	Preocupación menor	101	Vulnerable	11	En peligro	7	Crítico	4	Total especies con algún grado de amenaza	123	-
GRADO DE AMENAZA	TOTAL														
Preocupación menor	101														
Vulnerable	11														
En peligro	7														
Crítico	4														
Total especies con algún grado de amenaza	123														
C305: Emisiones															
C305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire.	77												
C305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire .	77												
C305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	N.R.	-												
C305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	N.R.	-												
C305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire.	78												
C305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	N.R.	-												
C305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire.	78												
C306: Residuos															
C306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	75												
C306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	77												

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA																																																												
C306-3	Residuos generados.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	75																																																												
C306-4	Residuos no destinados a eliminación.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	75																																																												
C306-5	Residuos destinados a eliminación.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	75																																																												
C307: Cumplimiento Ambiental																																																															
C307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	En el 2020 no se presentaron incumplimientos de la legislación ambiental.	-																																																												
C308: Evaluación ambiental de proveedores																																																															
C308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento.	49																																																												
C308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento.	49																																																												
GRI 400: SOCIALES																																																															
C401: Empleo																																																															
C401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	56																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">POR TIPO DE CONTRATO / REGIÓN 2020</th> </tr> <tr> <th>PERMANENTE</th> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro</td> <td>3.012</td> <td>7.065</td> <td>10.077</td> </tr> <tr> <td>Centro sur</td> <td>536</td> <td>790</td> <td>1.326</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>41</td> <td>189</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>Oriente</td> <td>122</td> <td>236</td> <td>358</td> </tr> <tr> <td>Occidente</td> <td>94</td> <td>214</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>Llanos</td> <td>58</td> <td>123</td> <td>181</td> </tr> <tr> <th>OCASIONAL</th> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> <th>TOTAL</th> </tr> <tr> <td>Centro</td> <td>359</td> <td>1.570</td> <td>1.929</td> </tr> <tr> <td>Centro sur</td> <td>34</td> <td>106</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>145</td> <td>860</td> <td>1.005</td> </tr> <tr> <td>Oriente</td> <td>6</td> <td>62</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Occidente</td> <td>14</td> <td>62</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Llanos</td> <td>0</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>				POR TIPO DE CONTRATO / REGIÓN 2020				PERMANENTE	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	Centro	3.012	7.065	10.077	Centro sur	536	790	1.326	Norte	41	189	230	Oriente	122	236	358	Occidente	94	214	308	Llanos	58	123	181	OCASIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	Centro	359	1.570	1.929	Centro sur	34	106	140	Norte	145	860	1.005	Oriente	6	62	68	Occidente	14	62	76	Llanos	0	20	20
POR TIPO DE CONTRATO / REGIÓN 2020																																																															
PERMANENTE	HOMBRES	MUJERES	TOTAL																																																												
Centro	3.012	7.065	10.077																																																												
Centro sur	536	790	1.326																																																												
Norte	41	189	230																																																												
Oriente	122	236	358																																																												
Occidente	94	214	308																																																												
Llanos	58	123	181																																																												
OCASIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL																																																												
Centro	359	1.570	1.929																																																												
Centro sur	34	106	140																																																												
Norte	145	860	1.005																																																												
Oriente	6	62	68																																																												
Occidente	14	62	76																																																												
Llanos	0	20	20																																																												

POR EDAD / SEXO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 20	22	85	107
De 21 a 30	1.424	3.653	5.077
De 31 a 40	1.548	4.207	5.755
De 41 a 50	866	2.316	3.182
Mayor de 51	561	1.036	1.597
Total	4.421	11.297	15.718

POR FAMILIA CARGO / SEXO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Dirección	47	46	93
Coordinación	471	826	1.297
Ejecución	1.404	3.621	5.025
Soporte	2.499	6.804	9.303
Total	4.421	11.297	15.718

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C401-2	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 y cuidado de los trabajadores.	61

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA		
C401-3	Permiso parental.	ITEM	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
		Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	380	89	469
		Número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	380	89	469
		Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	309	85	394
		Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	Dato no disponible		
	Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental.	81%	96%	84%	
C403: Salud y Seguridad en el Trabajo					
C403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			63
C403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			63
C403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			64
C403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			68
C403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			66
C403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			65
C403-7	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 y cuidado de los trabajadores.			65
C403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			63
C403-9	Lesiones por accidente laboral.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			65
C403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar y cuidado de los trabajadores.			69

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C404: Formación y Enseñanza		
C404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Contar con el Mejor Talento Humano. Desarrollo del talento. 57
C404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Contar con el Mejor Talento Humano. Desarrollo del talento. 57
C404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Contar con el Mejor Talento Humano. Desarrollo del talento. 59
C405: Diversidad e Igualdad de oportunidades		
C405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno, Ética y Transparencia. Estructura Administrativa. Contar con el Mejor Talento Humano. 36 56
C405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	1:1 -
C406: No discriminación		
C406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante el 2020 no se presentaron casos de discriminación. -
C407: Libertad de asociación y negociación colectiva		
C407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento. Contar con el Mejor Talento Humano. 49 63
C408: Trabajo infantil		
C408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento. 49
C409: Trabajo forzoso u obligatorio		
C409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento. 49
C411: Derechos de los pueblos indígenas		
C411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Generar Desarrollo Humano Integral. 86
C412: Evaluación de derechos humanos		
C412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento. 49
C412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento. 49

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C413: Comunidades locales			
C413-1	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.	81
C413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.		
C414: Evaluación social de los proveedores			
C414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento.	49
C414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento.	49
C415: Política pública			
C415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	Colsubsidio tiene definido en su Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia que no hace ningún tipo de contribuciones a partidos políticos.	-
C416: Salud y seguridad de los clientes			
C416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio.	Gestión Organizacional – Experiencia del Cliente.	47
C416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Durante el 2020 no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	-
C417: Marketing y Etiquetado			
C417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Gestión Organizacional – Experiencia del Cliente.	47
C417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Durante el 2020 no se han presentado casos relacionados con el incumplimiento de la información y el etiquetado de los productos y servicios.	-
C418: Privacidad del cliente			
C418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Durante el 2020 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a las violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	47
C419: Cumplimiento Socioeconómico			
C419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el 2020 no se presentaron Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	-

CONTRIBUCIÓN DE COLSUBSIDIO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 1 Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.	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.	Generar desarrollo humano integral: Afiliaciones, Aportes y Subsidio.	83
	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: Afiliaciones, Aportes y Subsidio. Vivienda y Subsidio de Vivienda. Crédito y Seguros.	83 106
	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.	Generar desarrollo humano integral: Afiliaciones, Aportes y Subsidio. Asegurar la solidez financiera.	83 125
ODS 2 Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	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.	Generar desarrollo humano integral: Alimentos y Bebidas. Mercadeo Social-Supermercados.	97 122
	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. Supermercados.	97 122
	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: Supermercados.	122

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	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.	113
	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.	113
	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.	113
	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.	110
	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.	70
	3.b. Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles.	Generar desarrollo humano integral: Medicamentos.	120
	ODS 4 Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	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.
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.	85
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.	92

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 4 Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	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: Educación superior.	92
	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.	96
	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.	85
	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.	85
	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.	7
ODS 5 Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	Contar con el mejor talento humano	82
	5.6 Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado.	Generar desarrollo humano integral: Salud.	110
	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. Crédito Social y Seguros.	106

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 6 Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Eje ambiental agua.	72
	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.	72
	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 biodiversidad.	72
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	Generar desarrollo humano integral: Parque acuático y de conservación Piscilago.	72
ODS 7 Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Eje ambiental aire.	77
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	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.	Contar con el mejor talento humano. Generar Desarrollo Humano Integral: Sistema de Productividad. Crédito y Seguros.	51
	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.	Contar con el mejor talento humano. Generar Desarrollo Humano Integral: Sistema de Productividad.	51

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	Contar con el mejor talento humano. Generar desarrollo humano integral: Sistema de Productividad. Educación Superior.	51 96
	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.	Generar desarrollo humano integral: Jornada Escolar Complementaria.	91
	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.	Contar con el mejor talento humano:	51
	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.	Desarrollo humano integral: Hotelería y Turismo.	102
	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.	Desarrollo humano integral: Crédito y Seguros.	106
	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.	Desarrollo humano integral: Sistema de Productividad. Educación Superior.	96
ODS 9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	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.	22

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 10 Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.	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.	85
ODS 11 Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	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.	104
	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.	104
	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	70
	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.	75 77
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	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.	70
	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.	122
	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.	70
	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.	70

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	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 del Director. Características del informe.	3 4
	12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Conciencia e inversión ambiental.	80
ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Contribuir a la conservación del medio ambiente	70
ODS 15 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.	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente	70
	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Eje ambiental Biodiversidad.	79
	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Eje ambiental Biodiversidad.	79
	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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Eje ambiental Biodiversidad.	79
	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.	Generar desarrollo humano integral: Recreación y Deportes. Vivienda y Subsidio de Vivienda.	98 104
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.	Contribuir a la conservación del medio ambiente: Conciencia e inversión ambiental.	80	

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 16 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.	16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños.	Generar desarrollo humano integral: Atención a la primera infancia.	85
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Transparencia y gobierno corporativo: Ética y Transparencia Corporativa.	39
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	Transparencia y gobierno corporativo: Grupos de Interés. Ética y Transparencia Corporativa.	29 39
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.	Transparencia y gobierno corporativo: Grupos de Interés.	29
ODS 17 Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	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.	Perfil Corporativo: Asociaciones y Gremios.	9
	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.	Perfil Corporativo: Asociaciones y Gremios.	9
	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.	Perfil Corporativo: Características del informe.	4

**Caja Colombiana de Subsidio Familiar
COLSUBSIDIO**

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

María Fernanda Quijano Delgado
María Consuelo Briceño Torres
Departamento Investigaciones Sociales
Coordinación Editorial

Compártenos tu opinión al
E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com

Diseño y Diagramación
GOOD;) www.isgood.com.co
Comunicación para el desarrollo sostenible