



# Informe de Sostenibilidad

2022





MENSAJE DEL  
**DIRECTOR**

## Estimados grupos de interés,

**El 2022 fue un año de desafíos, cambios y retos en el contexto internacional y nacional que afectaron de una u otra manera la estabilidad y el bienestar de nuestras empresas, nuestros afiliados (as) y sus familias.**

**Este contexto nos exigió estar más presentes que nunca.**

En Comfandi, estamos presentes transformando el futuro y lo hacemos, conectando nuestro propósito superior con el

propósito de nuestras familias y empresas, para impulsar su movilidad social y productividad, para transformar territorios. Estar presentes lo concebimos como una decisión consciente que requiere entender mejor el entorno y a nosotros mismos, dar lo mejor que tenemos, ser más productivos y eficientes con nuestros recursos, y responder a las necesidades de nuestros **665.124** trabajadores(as) y **623.647** beneficiarios(as) afiliados(as), con oportunidad, compromiso y empatía; con nuestra influencia y liderazgo inspirador que nos permite seguir movilizando el progreso de nuestra sociedad.

A las familias las reconocemos como **elemento esencial de la sociedad** por su influencia en el desarrollo, por eso están en el corazón de nuestro propósito superior; porque una sociedad fuerte necesita familias empoderadas de su armonía que hagan parte de la transformación de la sociedad en la que viven y en la que desean que vivan sus futuras generaciones.



Nos motiva saber que, desde nuestros servicios, contribuimos a que nuestras familias se consoliden y desarrollen al máximo sus capacidades para construir un futuro con mayores oportunidades; familias que se educan, cuidan de su salud física y mental, consumen responsablemente, buscan su estabilidad financiera y el equilibrio en todos los aspectos de su vida para vivir en armonía. Así nos imaginamos a las familias vallecaucanas, porque así concebimos la transformación más allá de lo económico y la logramos con acciones que promueven **la educación, la salud y el bienestar**: pilares esenciales para trascender, para la movilidad social, la productividad y la transformación de territorios.

Y, hablamos de **educación**, porque reconocemos su valor imprescindible en todas las etapas del ser humano. La educación empodera a las personas de su presente y de su futuro, les abre oportunidades. Por eso, nuestra gran apuesta es por la educación, porque

es la herramienta más poderosa para la movilización social, que permite la materialización de los proyectos de vida.

En ese sentido, trabajamos en el fortalecimiento de nuestra propuesta educativa como un ecosistema que brinda aprendizaje continuo para toda la vida, enfocado en la empleabilidad, el emprendimiento y la productividad; que habilita capacidades para el desarrollo humano, social y productivo y apalanca el desarrollo económico y social de la región.

Nuestra propuesta educativa contempla, en Educación Básica un énfasis en STEM, bilingüismo, desarrollo de mentalidad emprendedora, formación empresarial y acompañamiento en el desarrollo de habilidades psicoemocionales, psicosociales y sociocupacionales. Somos referentes en innovación educativa con nuestros modelos educativos B-learning en el Valle del Cauca; siendo la única institución educativa del país certificada en este modelo.

Para el 2025 proyectamos incrementar el número de estudiantes en un 30%; queremos lograr que un 50% de los estudiantes salgan con un nivel intermedio de inglés, aumentar en 15 puntos el promedio de resultados de pruebas saber 11, lograr que el 80% de nuestros estudiantes egresados hagan parte de educación superior, como los 102 estudiantes de ocho de nuestros colegios que, en 2022, recibieron becas universitarias y auxilios educativos por sus puntajes superiores a 325 en las pruebas saber, garantizando la continuidad del ciclo educativo de estos jóvenes. Invertiremos más de **\$185 mil millones** en la consolidación de nuestra propuesta educativa, que contempla la creación de **siete Campus E**, trascendiendo de los colegios formales y tradicionales a ambientes de aprendizaje, donde articularemos las capacidades para habilitar la productividad y movilidad social, y beneficiar a más de 20.000 niños, niñas, jóvenes y adultos.

En educación terciaria, adaptamos el currículo de los programas y lo construimos desde una mirada de la formación para la productividad, basada en la necesidad de la dinámica económica de la región, y el talento y competencias que requiere el sector productivo, acogiendo la visión de los modelos disruptivos en educación.

Para transformar el futuro brindamos **bienestar** a través de nuestros servicios, entregando lo mejor de nosotros en cada supermercado y droguería, en nuestros centros recreativos y culturales, en cada subsidio entregado.

Estamos creciendo nuestro servicio de **crédito** como apalancador de crecimiento

y movilizador de bienestar financiero; un servicio que, en el 2022, otorgó **50.619** créditos por **\$129.108 millones** en las diferentes líneas de crédito, y proyecta, en 2023, incrementar el 20% en las colocaciones de crédito.

Desde **recreación**, que, en el 2022, utilizaron **más de 2 millones** de personas, fomentamos el bienestar integral y el máximo potencial productivo de las personas, brindando experiencias memorables en ambientes sanos, propicios para el cuidado de la salud física y mental, para la diversión y el deporte. Dinamizamos la economía turística de la región a través de la promoción del turismo sostenible que en el 2022 permitió a **114.404** personas conocer diversos destinos.



Crear y comprar en nuestros supermercados y droguerías es creer en el Valle del Cauca. Nuestros **25 supermercados y 111 droguerías** son la puerta de entrada a los beneficios de la Caja, generadores de bienestar y dinamizadores de la economía local. En el 2022, entregamos **\$20.729 millones** en subsidios en especie durante la actividad del día del afiliado, una actividad mensual que se ha convertido en un gran alivio económico para las familias. Por ejemplo, para un trabajador(a) que se gana un salario mínimo y su mercado le cuesta \$200.000, recibir un bono de recompra por \$100.000, es decir, el 50% del valor de su mercado, es bastante representativo teniendo en cuenta el alto costo de vida actual. También brindamos

oportunidades para el campo y el desarrollo local a través de los encadenamientos productivos, con nuestras alianzas con **7** asociaciones campesinas conformadas por **248 familias**.

Nuestro compromiso con el servicio de **salud** sigue firme. Buscamos maximizar la eficiencia operacional, la capacidad instalada para la atención de usuarios(as) y pacientes en la región, en nuestra red de 14 IPS - la más grande del Valle del Cauca-, porque entendemos que el acceso a la salud es un servicio esencial para crecer como personas y como sociedad. Y, nuestro modelo armonía nos permite abordar, desde la integralidad de nuestros servicios, el cierre de brechas en los determinantes de la salud para lograr comunidades sanas.

Como socios mayoritarios de la EPS Servicio Occidental de Salud - SOS acompañamos a la organización en el gran logro del 2022: el levantamiento de la Medida Preventiva de Vigilancia Especial por la Superintendencia



de Salud y la adopción del Programa de Recuperación, que al finalizar el 2022 llevaba un cumplimiento del 89%. Tenemos el compromiso de hacer de SOS una institución sólida, sostenible, que cumpla con su propósito de cuidar con pasión lo más importante de los vallecaucanos(as), su salud.

Somos conscientes del impacto de nuestras acciones y de la importancia del cuidado de nuestro planeta, por eso trabajamos constantemente en mejorar nuestras prácticas para prevenir, reducir y/ o mitigar los impactos ambientales. En el 2020 iniciamos el proyecto fotovoltaico con paneles solares y, en el 2022, esta iniciativa nos permitió generar **376.721 kW\*h** de energía limpia, evitando emitir **430 toneladas de dióxido de carbono (Co2)**, generando ahorros por **\$105 millones**.

Estar presentes nos exige responder a la velocidad del cambio del contexto, por eso en el 2022 avanzamos en el proyecto

de transformación digital, buscando agilidad y efectividad en la prestación de nuestros servicios, y la mejor experiencia para nuestros clientes(as). Creamos nuevos canales digitales para facilitar el acceso a nuestros servicios de manera ágil. Alcanzamos más de 100 mil usuarios(as) registrados en los diferentes canales digitales y una reducción del 70% en PQRS en los procesos intervenidos a través de nuestro modelo de experiencia a cliente; asignamos más de **69 mil subsidios online** y tuvimos ventas digitales por más de **\$2 mil millones**.

A nuestras **51.060** empresas afiliadas las acompañamos en un contexto diferente, para que junto a sus trabajadores(as) exploten su máximo potencial y sean más productivas, para que sean sostenibles en el tiempo. Valoramos la confianza que depositan en nosotros y les reconocemos su capacidad, compromiso y responsabilidad con el bienestar de sus trabajadores(as) y el

desarrollo del Valle del Cauca, a través de sus aportes.

Como ciudadano corporativo, promotor y compañero de iniciativas relevantes para el Valle del Cauca, creemos en la fuerza transformadora de las alianzas y trabajamos en red, conectando las necesidades de las familias, las empresas y las ciudades con las voluntades y capacidades propias y las de nuestros aliados con quienes trabajamos de la mano en espacios de liderazgo y construcción en pro de la región, que impulsen la movilidad social, la productividad y la transformación de territorios, porque un futuro mejor es el que construimos entre todos.

Nos sentimos orgullosos del compromiso de nuestras empresas afiliadas que participan en Compromiso Valle, que son alrededor del 80% (335) del total de empresas que contribuyen en esta iniciativa de impacto colectivo, de la cual

somos aliados y gestores. Participamos activamente en los ejes de Empleabilidad y Emprendimiento con nuestros programas Empléate Valle y Crea.

Ningún logro sería posible sin nuestro principal recurso: nuestros **3.831** colaboradores(as) que viven nuestro propósito y quienes con compromiso y su quehacer diario aportan a la construcción de una mejor sociedad para todos; a todos ellos le otorgamos beneficios extralegales por más de **\$10 mil millones**. Recibimos la certificación Great Place to Work, la certificación de Organización Saludable, la categoría excelencia del sello efr y el sello plata equipares por nuestras buenas prácticas laborales.

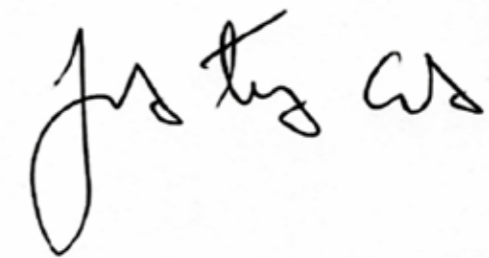
Más allá de los reconocimientos, nos sentimos satisfechos de ser una organización con propósito, con líderes y lideresas conscientes de la influencia transformadora de sus acciones y su coherencia, que fomentan y reflejan una cultura consciente,

nuestro ADN, ese que nos identifica, nos hace únicos y nos lleva cumplir nuestro Propósito Superior y nuestras metas.

Los resultados del 2022, que podrán conocer en detalle a través de nuestro informe de sostenibilidad, nos permiten mirar con optimismo el futuro y reafirmar que estamos contribuyendo a la movilidad social de nuestros afiliados(as) y sus familias, a la productividad de nuestras empresas y al fortalecimiento del Sistema de Compensación Familiar. Los desafíos son una gran oportunidad para las Cajas de Compensación de consolidarse como el patrimonio social más grande del país y los mejores aliados del Gobierno. Un agradecimiento especial a nuestro Consejo Directivo por su apoyo incondicional, a nuestros colaboradores(as) y a nuestros grupos de interés, quienes respaldan nuestra gestión.

Las empresas vallecaucanas han demostrado su adaptación al cambio y es

lo que necesitamos: empresas conscientes de su responsabilidad en la generación de valor a todos sus grupos de interés y en la transformación del territorio. Atendamos el llamado imprescindible que nos hace el Valle del Cauca para lograr ese Valle amble y próspero que soñamos, porque, sin duda, el futuro nos emociona porque juntos lo estamos transformando.



**Jacobo Tovar Caicedo**

Director Administrativo





CONFIANZA

**TRANSFORMADORA**



**El futuro de los negocios está centrado en las organizaciones que creen en su poder transformador, generan valor para las personas y responden de manera efectiva a sus vulnerabilidades y necesidades, haciéndolas parte de sus estrategias y convirtiendo desafíos sociales y causas, en propósitos.**

Para estas organizaciones el territorio deja de entenderse como un espacio físico y pasa a comprenderse como una oportunidad de construcción

social, de la que todos somos responsables. Negocios donde las relaciones que se estrechan con los grupos de interés son relaciones de confianza, que se basan en el hacer más que en el decir, para generar valor en cada uno de ellos.

Esas organizaciones son nuestras empresas afiliadas, empresas Comfandi que han decidido llevar bienestar, habilitando condiciones para la movilidad social y productividad; que le apuestan, con confianza, a que construyamos conjuntamente una tríada ganadora y que creen en nosotros, no solo como su Caja de Compensación Familiar sino como su aliado y como su plataforma para consolidar social y económicamente a sus trabajadores (as) y contribuir a la transformación de territorio.



En medio del ecosistema social y económico en el que nos desenvolvemos y, respondiendo al compromiso que tenemos con nuestras empresas, nos conectamos con ellas y con nuestros grupos de interés a través de nuestro propósito: Vivir apasionados por la armonía de nuestras familias y la sostenibilidad de nuestras empresas. De esta forma, elevamos, como equipo humano, nuestra conciencia empresarial, le hacemos frente a un contexto cambiante y a las rupturas sociales y económicas de un país como el nuestro; convertimos los desafíos en oportunidades y los aportes que depositan las empresas que confían en nosotros en: calidad educativa, empleo y emprendimiento, vivienda digna, soluciones financieras, alivios monetarios, acceso inclusivo a bienes y servicios, turismo sostenible, cultura, ciudadanía y bienestar integral.

**Confianza** es el elemento clave del relacionamiento con nuestros 11 grupos de interés; a partir de ella y de la práctica de un

diálogo constante que se fundamenta en la transparencia y la búsqueda de reciprocidad, se gesta nuestra transformación organizacional, siempre orientada a cumplir las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, aportando lo que somos y representamos con nuestros servicios. Acercarnos a nuestros grupos de interés de la manera que lo hacemos nos permite obtener una percepción más real de su entorno, retroalimentar con mayor precisión las estrategias de negocio, optimizar los procesos, orientarnos a la innovación permanente de los productos y servicios y, en definitiva, ser más eficaces anticipando a desafíos y oportunidades de futuro.

Hoy una confianza robustecida y cimentada por nuestro **Consejo Directivo**, el cual actúa con rigurosidad y eficiencia, acompañándonos y guiándonos hacia el logro de nuestro propósito superior y el cumplimiento de nuestras metas, nos ha posicionado como una de las organizaciones con mayor reputación del

país<sup>1</sup> y nos permite transformar desde el presente, nuestro futuro. Esta confianza se nutre de las causas de nuestras familias y se abona diariamente con los resultados que alcanzamos juntos – empresas, familias y Caja de Compensación Familiar.

### Resultado IGR



1. La cuarta medición del Índice Global de Reputación IGR desarrollada por el Centro Nacional de Consultoría, arrojó para Comfandi un resultado de 826 en una escala de 1.000 puntos. Con una participación de 1.807 encuestas aplicadas a los 11 grupos de interés, este resultado indica que tenemos un vínculo emocional con nuestros grupos de interés y nos reafirma como una de las empresas con mayor reputación en el país.

# CONSEJO DIRECTIVO 2018 - 2022

Presidenta Margarita López

Vicepresidente: Kees Guillermo Stapel Caicedo

## REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADORES

PRINCIPALES

| NOMBRE                        | EMPRESA                                      |
|-------------------------------|--|
| EDUARDO FERNÁNDEZ DE SOTO     | INNOVACIÓN Y GERENCIA LTDA                   |
| ANA MILENA MUÑOZ ROLDAN       | CARVAJAL PROPIEDADES E INVERSIONES S.A       |
| LILIANA VALLECILLA MARTINEZ   | CARVAL DE COLOMBIA                           |
| KEES GUILLERMO STAPEL CAICEDO | MULTI OFICINAS DE COLOMBIA S.A.S             |
| HECTOR FABIO CUELLAR LÓPEZ    | FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA |

SUPLENTES

| NOMBRE                         | EMPRESA               |
|--------------------------------|-----------------------|
| ANDRÉS GUTIERREZ UPEGUI        | DULCES DEL VALLE S.A. |
| MARCELA LONDOÑO ESTRADA        | EXTRAS S.A.           |
| CARLOS ANDRÉS PIEDRAHITA TELLO | DATECSA S.A.          |
| ANA MARÍA ALVAREZ ROBLEDO      | TECNOQUIMICAS S.A.    |
| MAURICIO BARNEY VILLEGAS       | PROTERRA COLOMBIA S.A |

## REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

PRINCIPALES

| NOMBRE                           | EMPRESA  |
|----------------------------------|--|
| NELSON LEONEL ZULETA BETANCOURT  | CLUB DE EJECUTIVOS DEL VALLE DEL CAUCA                       |
| PEDRO ANTONIO GARZON MORENO      | ITAU CORPBANCA COLOMBIA S.A                                  |
| JAIRO ANTONIO SAAVEDRA GONZALEZ  | MANUELITA S.A  |
| MARGARITA LOPEZ                  | SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA |
| BEATRIZ EUGENIA RODRIGUEZ LULIGO | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PILOTO DE JAMUNDI         |

SUPLENTES

| NOMBRE                        | EMPRESA  |
|-------------------------------|--|
| VICTOR MANUEL ESCOBAR MORENO  | INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE                     |
| JUSTO PASTOR BERNAL GUTIERREZ | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN                  |
| BENJAMIN REINOSO HERNANDEZ    | CENTRO INTERNACIONAL DE AGRICULTURA TROPICAL       |
| SAMUEL JOSE GARCIA PABON      | U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES |
| LUIS ALVARO VILLANUEVA SANTOS | CARTON DE COLOMBIA S.A                             |

**ESTAMOS PRESENTES**

**TRANSFORMANDO EL FUTURO**

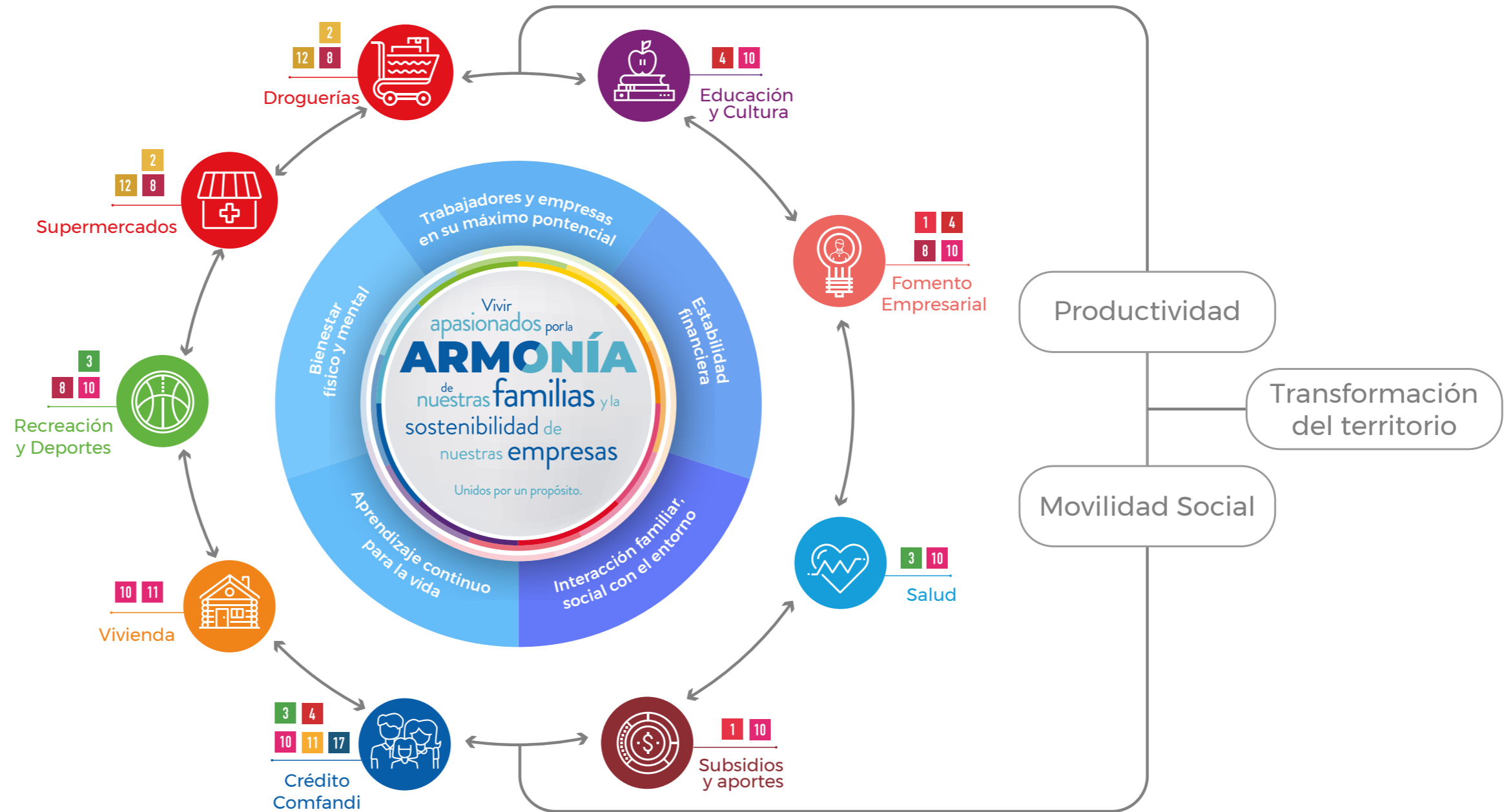


Para conectar con las empresas y convertir la confianza que nos depositan en transformación social, en Comfandi **estamos presentes**, es decir, conscientes, atentos, empáticos y receptivos a la realidad que nos rodea, definiendo lo que debemos hacer en el hoy y en el ahora, para un mejor mañana.

Estar presentes nos demanda analizar y tener en cuenta cada desafío del contexto en el que nos desenvolvemos: pospandemia, cambios políticos, sociales y económicos; baja calidad educativa, desempleo, inseguridad alimentaria, desconexión del tejido social, entre otros. Partimos de entender a las familias, sus características, diversidades y limitaciones, para comprender sus principales dolores y cómo estos desafíos las afectan en su propósito de empoderarse de su armonía. Analizamos también nuestras capacidades y sumamos las propias a las de nuestros coequiperos - empresas y aliados - para potencializarlas y abordar los desafíos como oportunidades.



Nuestro modelo armonía y nuestras propuestas de valor nos trazaron la ruta para avanzar; un modelo integral, articulador de acciones que fomentan la educación, la salud y el bienestar, como pilares indispensables para la movilidad social, la productividad y la transformación de territorios.



## Educación



Entendemos que las familias empoderadas de su armonía son aquellas cuyos miembros reciben una **educación integral, pertinente y de calidad**, y se convierten en autoras de su propio desarrollo, conectando las nuevas oportunidades que les genera la educación con sus proyectos de vida.

Reconocemos la educación como la forma más efectiva para lograr movilidad social y productividad. Marie Curie decía “No se puede construir un mundo mejor, sin mejorar a las personas”. Por eso planteamos una propuesta educativa sistémica, enfocada en **la empleabilidad, el emprendimiento, la productividad** y en la relación con el entorno, desde un concepto de equidad e igualdad de oportunidades, centrada en el ser, en el saber, en el conocer, en el convivir, en formar ciudadanos globales que, con su pensamiento crítico y acción, generen impactos positivos y transformen el territorio.





Acompañamos a nuestros estudiantes en todas las etapas de su vida, habilitando las condiciones para que sean agentes de su propio desarrollo y protagonistas del aprendizaje continuo para la vida.



## El 2022 en Educación formal:

Brindamos a

**9.846 estudiantes**

de nuestros **13 colegios** una formación integral en competencias como STEM, bilingüismo, mentalidad emprendedora y habilidades socioemocionales, psicosociales, socio ocupacionales

Invertimos más de

**\$12.000 millones**

en intervenciones y reconstrucciones de nuestros Campus E: Calipso y Yumbo

Implementamos la **metodología**

**B-learning,**

iniciativa que combina las mejores prácticas de la educación presencial y se complementan con la educación digital en el marco de la innovación educativa

Formamos

**200 docentes en emprendimiento**

para promover el desarrollo del pensamiento emprendedor en nuestros estudiantes

## El 2022 en Educación formal:

Otorgamos

**\$3.198 millones**

en kits escolares, beneficiando  
a **42.645 familias**

Brindamos acceso a educación  
superior de

**102 estudiantes de grado 11°,**

quienes accedieron a becas excelencia  
en las mejores universidades de la región,  
gracias a sus resultados en las pruebas  
Saber 11. Así mismo, **123 estudiantes de  
grado 11** obtuvieron resultados **superiores a  
325 puntos en Saber 11°**, lo que los ubica en  
el 15% de los puntajes más altos del país

## El 2022 en Educación terciaria:

Formamos

**1.757 estudiantes**

**en los programas técnicos laborales**, de los cuales 661 recibieron financiación de la matrícula con “Comfandi Beca tu Pasión”

Impactamos

**1.853 usuarios(as)**

**con Empléate Valle y Empleo Hay**, estrategias que fortalecen las competencias técnicas y habilidades de liderazgo para promover la reactivación y recuperación económica de las empresas

Contribuimos a que

**709 usuarios(as)**

tengan acceso al aprendizaje de una nueva lengua, a través de la alianza con el Centro Cultural Colombo Americano en programas de inglés

## Cultura



Las familias en armonía son aquellas que disfrutan la cultura, al mismo tiempo que participan en el fortalecimiento de los valores cívicos y la cultura ciudadana; son las que ven en el disfrute de manifestaciones artísticas una oportunidad para ganar felicidad y salud mental, para tejer lazos sociales que deriven en relaciones sostenibles con el entorno y con los demás. Estas familias tienen conciencia plena de su bienestar, aumentan su longevidad y su calidad de vida, factores que facilitan el alcance de su movilidad social y su productividad.



## En 2022 en Cultura:

Conectamos comunidades y construimos tejido social a través del arte. Nuestra agenda artística de teatro familiar, conciertos, conversatorios, entre otros, llegó a

**48.825 personas**

Atendimos a

**5.096 usuarios(as)**

de la Sala Consentidos, donde acompañamos a la población con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o de movilidad reducida, desde programas que le apuestan a la generación de capacidades para su desarrollo e inclusión

Realizamos la Comicteca Festival que contó con la participación de

**1.300 asistentes**

y la experiencia Comicland, evento de reconocimiento nacional que tuvo una asistencia de **13.000** personas

Realizamos la versión número 11 del Carnaval del libro con la participación de

**2.660 personas**

## En 2022 en Cultura:

Acercamos el libro y la lectura a los usuarios del sistema del transporte en el marco de la iniciativa BiblioMIO Digital: experiencia que atendió

**3.200 préstamos y 4.000 consultas**

en el período agosto-  
diciembre

Fortalecimos el servicio de las bibliotecas Comfandi en lugares como San Antonio de los Caballeros, Amaime, Florida, Pradera, La Torre- Matapalo y Piles, con una cobertura de en el período agosto- diciembre

**1.825 usuarios(as).**

Nuestra propuesta cultural facilitó el acceso a exposiciones artísticas en las que circularon

**21.774 personas**

## Fomento empresarial



En Fomento Empresarial nos articulamos con nuestra propuesta educativa para construir capacidades que permitan lograr el máximo potencial productivo de nuestros(as) afiliados(as) y nuestras empresas. Habilitamos oportunidades que faciliten a las personas el acceso al mundo productivo y el desarrollo empresarial, como forma de abordar, de manera sostenible, dos determinantes fundamentales para la movilidad social y la productividad: la ocupación y la generación e ingresos estables, y el fortalecimiento del tejido empresarial.





## El 2022 en empleabilidad:

Invertimos

**\$4.946 millones**

en servicios de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, y, **\$10.365** millones, en capacitación para la reinserción laboral y productividad

Registramos

**41.223 hojas de vida**

en nuestra plataforma; **11.141** personas fueron contratadas y publicamos **17.104 vacantes**, obteniendo un indicador de efectividad en la contratación (contratados/vacantes) del **65%**

Logramos la colocación de

**2.200 personas**

en condición de vulnerabilidad que pertenecen a los siguientes grupos poblacionales: migrantes, población con discapacidad y víctimas del conflicto armado

## El 2022 en Emprendimiento:

Atendimos a

**5.084  
emprendedores(as)**

70% mujeres y 30%  
hombres.

Realizamos la activación de

**711 emprendimientos**

y acompañamiento  
comercial a 82  
emprendedores(as), que  
generaron **ventas por  
\$3.600 millones**

Desarrollamos el proyecto  
Crea dentro del marco de  
la estrategia Compromiso  
Valle, logrando una  
cobertura de

**1.400 participantes**

de los cuales 203 activaron  
sus unidades de negocio

Implementamos  
Bootcamps, programas de  
capacitación y desarrollo  
de capacidades intensivos,  
contando con

**885 participantes**

## El 2022, en el programa integral de asistencia técnica en productividad a las Mipymes:

Logramos fortalecer la eficiencia en los procesos de

**48 Mipymes**

acompañadas con la asistencia técnica, impactando de manera positiva sus tres palancas de valor, con una proyección de mejora de ingresos por **\$15.153 millones**, una reducción de costos y gastos por **\$1.066 millones** y mejora en capital de trabajo por **\$3.305 millones** a cierre de 2023

## Salud



Las familias empoderadas de su armonía llevan hábitos de vida saludables, adoptan un enfoque preventivo de la salud, propendiendo por un mayor bienestar físico, mental y social, que redundará en una vida más sana.

En Comfandi entendemos la salud más allá del acceso al servicio. Abordamos de manera integral los determinantes de la salud porque entendemos el efecto directo que tiene la mala salud de las personas con el acceso a la educación, a las oportunidades económicas y las condiciones sociales indispensables para la movilidad social y la productividad.



## En 2022 en Salud:

Llegamos a más de

**500.000**

usuarios(as) con actividades de promoción de la salud

Descentralizamos el servicio de odontología habilitando tres sedes, para atender, de manera integral, a los usuarios(as), facilitar la accesibilidad por georreferenciación e incrementar la capacidad y comodidad del servicio con una inversión de **\$2.565 millones**, impactando

**578.027 usuarios(as).**

Renovamos nuestra IPS Palmira con una inversión de

**\$253 millones**

para la atención de 614.294 afiliados(as) a través de la prestación de 50 servicios tales como: laboratorio clínico, radiología, cirugías, pediatría, ginecología, ortopedia y traumatología, entre otros.

Renovamos el área prenatal en San Nicolás que en el 2022 generó

**3.947 atenciones.**

Obtuvimos un resultado Net Promoter Score (NPS) IPS Ambulatorias y SIAS de

**78%**

## En 2022 en Salud:

Recibimos Certificación New Palex por nuestro programa de acompañamiento a pacientes de cuidados paliativos en Cali. Por medio de este atendimos a

**2.007 pacientes**

con enfermedades en fase terminal, crónicas, degenerativas e irreversibles.

Realizamos el Congreso de Enfermería y el Congreso en Riesgos médicos que contó con la participación de

**428 profesionales de la salud**

Obtuvimos un porcentaje de cumplimiento en oportunidad de citas del

**85%**

## Subsidios



Las familias empoderadas de su armonía son aquellas que se apalancan en los alivios económicos que genera un **subsidio**, convirtiéndolos en una oportunidad para lograr mayor estabilidad económica y bienestar.

Un subsidio permite la ampliación de posibilidades y libertades de elección de nuestras familias afiliadas e impacta positivamente sus ingresos y capacidad adquisitiva. De esta manera, un subsidio favorece escenarios para la movilidad social y la productividad.



## En 2022 en Subsidios:

Entregamos

**20.997 millones**

de subsidio al desempleo a **6.596 afiliados(as)**

Beneficiamos a

**3.226 familias**

con el subsidio de vivienda, lo que representó **\$95.254 millones**

Destinamos más de

**\$25.000 millones**

en subsidios en especie, para que las familias gozaran de recreación, crédito, salud y bonos recompra en nuestros supermercados y droguerías

Tuvimos una inversión social de

**\$43.836 millones**

en servicios subsidiados de recreación, turismo, deportes y programas especiales en el Valle del Cauca

Con el subsidio monetario logramos beneficiar a

**328.741 personas al mes,**

lo que representó **\$182.973 millones** en el año



## Crédito y Seguros



A través de nuestras líneas de crédito (credisubsidios, crédito de libranza, crédito de vehículo, crédito con propósito, tarjeta Comfandi y cupo rotativo), generamos soluciones financieras, facilitamos la estabilidad e inclusión financiera y promovemos que las familias desarrollen una conciencia financiera y la capacidad para manejar los recursos con planificación y priorización, buscando el equilibrio financiero de su presente y su futuro como vehículo para la movilidad social.

El bienestar de las familias es lo más importante para nosotros, por eso ponemos a su disposición un amplio portafolio de seguros que busca protegerlas en diferentes situaciones de la vida, contando con el respaldo de aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



## En 2022 en Crédito y Seguros:

Otorgamos

**38.687 créditos**

a afiliados(as) categoría A, con un desembolso de **\$64.054 millones**; **8.532** créditos a trabajadores(as) categoría B, que representaron **\$43.438 millones** y **3.400** créditos a afiliados(as) categoría C, por valor de **\$21.616 millones**

Desembolsamos

**\$7.059 millones**

en crédito hipotecario, acercando a nuestras familias a la vivienda de sus sueños

Desembolsamos

**\$1.402 millones**

en la línea de crédito de movilidad para la compra de vehículo nuevo o usado.

Beneficiamos a

**27.553 afiliados(as)**

de categoría A y B con subsidio a la tasa por **\$4.292 millones**; con alivios financieros llegamos a 327 afiliados(as) beneficiados con el PAD (Plan de Acompañamiento al Deudor) y líneas especiales, entregando **\$80 millones**

Ofrecimos planes de protección familiar colocando

**1.092 pólizas**

que protegen a los trabajadores ante eventos adversos

## Vivienda



La movilidad social y movilidad residencial son dos procesos en estrecha relación. En Comfandi permitimos la movilidad residencial de nuestros afiliados(as) y usuarios(as), facilitándoles las condiciones para su acceso a una vivienda propia, y, a la vez, construimos capital social, acompañando, a través de nuestro modelo de social de vivienda, a los hogares que han adquirido su vivienda propia, con procesos sociales que les permitan realizar su proyecto de vida, enseñándoles a vivir en comunidad para que se empoderen de su entorno ambiental y social, promoviendo **la integración familiar, social y con el entorno** para una vida en armonía. Así transformamos el territorio.



## En 2022 en Vivienda:

Asesoramos y orientamos a

**26.190 hogares**

y **124** empresas afiliadas para los procesos de postulación al subsidio familiar de vivienda

Finalizamos la construcción de

**616 unidades**

de vivienda de interés social

Vendimos

**720 unidades**

de vivienda. Así mismo, **1.003** hogares lograron otorgamiento de escritura pública de su solución de vivienda

Entregamos

**587 soluciones**

de viviendas a familias que cumplieron su sueño y de los cuales, **267** pertenecen a proyectos de vivienda Comfandi y **320** a los programas del Fondo Adaptación Ola Invernal y Plan Jarillón

Acompañamos a

**2.360 personas**

propietarias y residentes en proyectos de vivienda Comfandi para que vivan en comunidades más armónicas y empoderadas de su desarrollo social y comunitario

## Recreación y Deportes



Somos creadores de experiencias memorables en ambientes sanos, confortables y estimulantes para el desarrollo y equilibrio afectivo, físico, intelectual y social de nuestros afiliados (as) y usuarios(as). Este año nos enfocamos en el bienestar integral y el desarrollo del máximo potencial productivo de las personas, a través del entretenimiento, el turismo y la actividad física.



## En 2022 en Recreación y Deportes:

Invertimos

**\$43.836 millones**

en servicios de recreación,  
turismo, deportes y  
programas especiales en  
todo el Valle del Cauca

Logramos una  
cobertura total de

**2.002.478 personas**

A través de hotelería y  
turismo impactamos a

**114.404 personas,**

quienes vivieron  
grandes experiencias,  
reconocieron nuevas  
culturas y disfrutaron de  
la belleza exuberante de  
nuestros destinos

Cuidamos la salud de  
nuestras familias a través de  
nuestra línea de actividad  
física y preventiva con  
nuestros programas Escuelas  
Deportivas, Bienestar activo  
y Atracción empresarial,  
donde alcanzamos una  
cobertura de

**679.777 usuarios(as)**

## En 2022 en Recreación y Deportes:

Recibimos por segundo año consecutivo el premio

**“ The best of the best”,**

otorgado por Trip advisor a nuestros hoteles: Centro Vacacional Lago Calima, Hostería Los Veleros, y Hotel Coconuco. en servicios de recreación, turismo, deportes y programas especiales en todo el Valle del Cauca

Otorgamos subsidio en especie por

**\$335 millones**

para planes turísticos que permitieron a 396 afiliados disfrutar de los destinos San Andrés y Cartagena

Celebramos el mes del trabajador afiliado en mayo en nuestros Centros Recreativos, contando con

**168.466 afiliados(as)**

que disfrutaron de los concursos, conciertos, y actividades especiales

Trajimos el tour de animatronics más importante de Latinoamérica, Dinosaurios y Dragones fantásticos, que inició su recorrido en Chile y llegó a Cali para llenar de magia y fantasía a las familias vallecaucanas, contando con una asistencia de

**90.000 personas**

## Supermercados



Brindamos a nuestros(as) clientes(as) una experiencia memorable, acercándolos(as) a bienes y servicios que responden a sus preferencias, gustos y hábitos, y cubren sus requerimientos. A través de mundos Comfandi creamos comunidades articuladas por intereses comunes, como: mundo bebé, mundo mascotas y mundo saludable, donde nuestros(as) clientes(as) acceden a información y productos de su preferencia y a diversos beneficios.

Posibilitamos que la carga económica de la canasta básica sea más llevadera, que puedan adquirirse más productos de primera necesidad, y promovemos la seguridad alimentaria a través de las tarifas subsidiadas que ofrecemos a nuestros productos en el día del afiliado, una actividad en la que devolvemos hasta

el 50% del total de la compra a nuestros(as) afiliados(as).

Los **25 supermercados** Comfandi son negocios vallecaucanos conscientes, cuyos rendimientos económicos están orientados a la reinversión social y al progreso de nuestra gente; buscan continuamente generar valor para nuestros grupos de interés, por ejemplo a través de nuestra iniciativa “siempre fresco” vinculamos a asociaciones campesinas de zonas vulnerables y postconflicto y a negocios locales, a nuestra cadena de valor, fortaleciéndolos como proveedores y mejorando sus condiciones comerciales, económicas y de vida.





## En 2022 en Supermercados:

Entregamos

**\$20.729 millones**

en subsidio en el día del afiliado, aliviando las cargas económicas de nuestras familias, al redimir hasta el 50% de la compra realizada

Contribuimos al desarrollo de

**248 familias campesinas**

del suroccidente colombiano a través de alianzas comerciales con 7 organizaciones campesinas, fortaleciendo nuestra cadena de suministro y aportando a la transformación social de la región

Brindamos experiencias memorables a nuestros(as) clientes a través de Mundos Comfandi,

**como Mundo bebé, donde contamos con una comunidad de 8.594 personas, Mundo Mascota con 6.990 inscritos, y Mundo saludable con 3.647 participantes.**

## Droguerías



A través de nuestra red de **111 droguerías** Comfandi, brindamos confianza, calidad, cercanía, una amplia oferta de productos a precios justos y un buen servicio. Droguerías Comfandi es un negocio del Valle y para el Valle, pues los rendimientos generados se reinvierten en el territorio y nos permiten cada día dinamizar la economía local mediante la generación de empleo directo o indirecto, contribuyendo al desarrollo y transformación del territorio.



## En 2022 en Droguerías:

Atendimos en promedio,

**31.475 afiliados(as)**

por mes que nos eligieron para sus compras de medicamentos certificados, con un valor de compras generadas por mes de **\$ 3.534 millones**

Recolectamos

**884,4 kg**

de residuos sólidos farmacológicos en nuestras droguerías, a través de nuestra alianza con la Corporación Punto Azul, disponiendo de forma segura los medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, evitando así contaminación ambiental y problemas de salud pública.

Somos la cadena número 3 dentro de las **32 principales cadenas** de droguerías, y, en el Valle, mantenemos la 2<sup>o</sup> posición con un share

**23,9%**

Estamos cada vez más cerca de nuestros(as) afiliados(as) facilitando la compra de medicamentos; en 2022, gestionamos

**138.000 domicilios**

desde el portal web

Para estar presentes y

transformar el futuro, trabajamos en red

En Comfandi creemos en el poder transformador de las alianzas y de la unión de voluntades. Por eso, construimos red con organismos locales, nacionales e internacionales, nos sumamos a iniciativas de alto impacto y servimos de plataforma para la implementación de programas que contribuyen a la movilidad social, la productividad y la transformación del territorio. También participamos en espacios de construcción de política pública, buscando incidir en la creación de lineamientos e iniciativas que tengan impacto en el desarrollo de la región.

En 2021 participamos en la creación y consolidación de Compromiso Valle, una herramienta de impacto colectivo, que a

partir del diálogo y la escucha activa, reúne a ciudadanos(as), comunidad, empresas de todos los tamaños y fundaciones para aportar a la construcción de mejores oportunidades para la población más vulnerable, y sumar transformación social de la región del Valle del Cauca. Hoy participan **419 empresas y más de 100 organizaciones** de base y culturales.

A través de seis ejes: seguridad alimentaria, proyectos de vida, liderazgo, educación, empleabilidad y emprendimiento, busca construir oportunidades para la población más vulnerable del departamento y consolidarse como un modelo efectivo de innovación social en Colombia.

A diciembre 2022 Compromiso Valle ha logrado **más de 40.000 participantes. 14.799 en seguridad alimentaria, 7.977 en proyectos de vida, 12.425 en emprendimiento, 6.428 en empleabilidad y 2.079 en liderazgo sólido.**

Comfandi participa en los ejes de Empleabilidad y Emprendimiento desde los programas **Empléate Valle y Crea.**



**Empléate Valle** es un programa de empleabilidad que busca dinamizar las oportunidades de empleo y formación, y lograr un impacto social, a través de una ruta de acompañamiento 100% subsidiada para los beneficiarios(as) de Comfandi en las categorías A y B. Durante su implementación, en el marco de Compromiso Valle, se han obtenido grandes resultados:



**541**  
contratados

**1.775**  
Orientados ocupacionalmente

**1.054**  
formados

**2.274**  
Personas inscritas

**370**  
Retención laboral +3meses

Por su parte, **CREA** es un programa de emprendimiento cuyo objetivo es consolidar un ecosistema a través de una ruta de emprendimiento 100% subsidiada para nuestros afiliados(as) y beneficiarios(as) en categorías A y B, y propende por el fortalecimiento y escalonamiento de unidades de negocio, la dinamización de la economía y la generación de oportunidades de empleo. Estos son los resultados:

**1.599**

Beneficiarios en formación

**428**

Beneficiarios Formados

**225**

Unidades de negocios activas

Emprendimiento **Taco Bendito**

## Programa Social

### Plan Vida

A través del Programa Social Plan Vida (PSPV) fortalecemos la alianza Empresa - Familia - Caja, movilizándolo el poder de las alianzas transformadoras, pues mediante un diagnóstico socioeconómico y de georreferenciación de los trabajadores(as) y sus familias, creamos e implementamos un portafolio de servicios para cerrar conjuntamente las brechas socioeconómicas encontradas en dicho diagnóstico.

Con PSPV contribuimos al mejoramiento de las condiciones en los siete ámbitos de la armonía de la población afiliada más vulnerable, mediante procesos de cambio psicosocial y generación de oportunidades que habiliten los elementos apalancadores de la movilidad social.

#### Durante 2022:

Establecimos alianza con **84 empresas**, alcanzando **15.698 familias caracterizadas**.

Logramos un crecimiento del **26% en la cobertura de planes de acción**, pasando de 53.071 a **67.008 familias impactadas**: categoría A: 52.232 y categoría B: 14.776



TODA TRANSFORMACIÓN

**INICIA DESDE ADENTRO**





Ser una empresa con propósito, generadora de valor, inclusiva y solidaria, demanda **una cultura empresarial consciente**, esa que es sostenida por la convicción y el compromiso de los colaboradores(as) con el trabajo colaborativo, el logro de metas, con el hacer lo que se debe hacer; orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, que busca la competitividad a partir de la generación de valor y la mejora continua.

El 2022 fue el año de repensarnos, de evaluarnos y redefinir esas características que nos hacen diferentes, que nos convierten en colaboradores(as) Comfandi y definen lo que somos como organización, nuestra cultura, es decir, nuestro ADN.

**Evolucionamos nuestro ADN** y hoy lo componen cinco elementos que guían nuestro comportamiento y fortalecen nuestras capacidades, nos identifican, nos hacen únicos(as) y nos llevarán a cumplir nuestro Propósito Superior, a responder a los

grandes desafíos de nuestra organización, nuestras empresas, nuestras familias y nuestra región en medio de un mundo volátil y un contexto cambiante.

**La cultura consciente** que hoy nos caracteriza en Comfandi está impulsada por líderes y lideresas visionarios(as) que se comprometen e inspiran con sus convicciones transformadoras a todos sus grupos de interés, porque están convencidos(as) de que la sociedad se

transforma cuando se contagia del buen ejemplo, de la transparencia, la integridad, del empoderamiento y de la forma correcta de hacer las cosas.

Esta cultura orienta la gestión de nuestros focos prioritarios de gestión o asuntos materiales, siempre bajo la premisa de hacer el bien, hacerlo bien, de forma sostenible y generando valor.



En Comfandi actuamos con:

## Ética y transparencia

Nuestros valores corporativos son cualidades innegociables que cada uno de nuestros(as) colaboradores(as) interioriza, aplica coherentemente y promueve como aporte al cuidado de nuestra reputación. Por lo tanto, estamos comprometidos (as) con la incorporación de mecanismos en nuestros procesos para prevenir riesgos y adherirnos a pactos de integridad y transparencia.

Durante el 2022, bajo nuestro Modelo de Gestión Ética y Cumplimiento, **realizamos formación y sensibilización a los líderes y lideresas** en las políticas y gestión de los sistemas de prevención LAFT, corrupción, fraude, soborno, derechos humanos; profundizamos en el conocimiento y apropiación del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial por parte de nuestros grupos de interés. Así mismo, fortalecimos

los canales para el reporte de situaciones que van en contravía del modelo de gestión ética y cumplimiento, los procesos que permiten ejecutar investigaciones que se derivan en articulaciones del balance de consecuencias y los procesos generales de Comfandi. Adicionalmente, hicimos el seguimiento de los controles para la detección, prevención y respuesta a situaciones de fraude. Como resultado de esta gestión, logramos incrementar el uso de la línea ética y recibimos, durante el 2022, 103 denuncias que fueron objeto de evaluación por parte del Comité de Ética, las cuales dieron lugar a la definición e implementación de acciones preventivas.



## Estamos comprometidos con los derechos humanos

Como empresa social referente, comprometida con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y reconocida por la Alcaldía de Santiago de Cali, como pionera en derechos humanos, nos declaramos respetuosos y promotores de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas.

En todos nuestros procesos y enfoques de gestión y acción corporativos, demostramos nuestro compromiso por el respeto, la promoción y la remediación de los derechos humanos. Bajo este marco, durante el 2022, trabajamos bajo el enfoque de debida diligencia y promoción:

Continuamos la evaluación de riesgos e impactos en materia de derechos humanos para todos los procesos de Comfandi y definimos controles y planes de acción que buscan prevenir la materialización de riesgos en los que se vulneren los derechos humanos fundamentales, evitando así, sanciones de tipo jurídico y financiero

Logramos el sello Equipares en categoría plata, reconocimiento con el que reafirmamos nuestro compromiso con el marco general de los derechos humanos, específicamente con la promoción de la igualdad de género y la diversidad. Trabajamos en temas de igualdad, diversidad y cierre de brechas de género y nos convertimos en la primera Caja de Compensación Familiar de la región en recibir esta certificación y la tercera a nivel nacional.

## Efectividad Organizacional

La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia. La eficacia es lograr el resultado o efecto deseado, es decir, lo que nuestros grupos de interés esperan de nosotros. La eficiencia, por su parte, es la capacidad de lograrlo maximizando el impacto e invirtiendo estratégica y mesuradamente el recurso. Es por eso que:

### Medimos la TIR Social

Uno de nuestros principales compromisos con las familias y empresas, desde donde se desprende la confianza transformadora, es administrar estratégicamente los recursos disponibles y tomar decisiones que nos permitan lograr el máximo impacto social con la mayor tasa de retorno.

Entendiendo esta gran responsabilidad, desde 2019 y con el cambio de nuestra

estrategia, iniciamos el camino de la medición de la Tasa Interna de Retorno -TIR social Comfandi, con una meta retadora de alcanzar el 12%. La TIR social es un indicador de medición que estima la rentabilidad social que obtienen los afiliados(as) y sus familias de cada inversión social que realiza Comfandi, por ejemplo, una relación de 3:1 indica que una inversión de \$1 ofrece \$3 en valor social. Medir nuestro impacto social es importante porque “lo que no se mide, no se puede mejorar; lo que no se mejora, se degrada siempre.”

Desde el inicio del proceso hemos establecido un sólido sistema de medición compuesto por **20 indicadores de resultado social, 17 indicadores de impacto social y 9 indicadores monetizables** que componen la TIR social Comfandi. Durante

dos años hemos medido la tendencia de estos indicadores y analizado las variables que los movilizan, permitiéndonos iniciar la construcción de un sistema de información social estratégica, que mide cómo y en qué medida Comfandi aporta a la calidad de vida y movilidad social de cada afiliado(a) a través del tiempo y nos ayuda en el direccionamiento de la pertinencia y efectividad de los productos y servicios de la Caja, de tal manera que se ponga el mayor foco de inversión y gestión en el que mayor retorno social genere.

### Optimizamos nuestros recursos

En la misma línea de eficiencia económica contamos con el programa de Optimización para la Inversión Social - OÍS, que procura el fortalecimiento de la eficiencia económica y la cultura de optimización de costos y

gastos de la organización, maximizando los recursos disponibles para la inversión social. En 2022 logramos un **ahorro de \$14.173 millones**, y en los seis años que lleva el programa OÍS hemos logrado un ahorro acumulado de **\$126.291 millones**.

### Transformamos los datos en información estratégica

La riqueza de los datos y la velocidad con la que debe viajar la información al interior de nuestra organización para hacerle frente al contexto VUCA en el que nos desenvolvemos también hacen parte de la efectividad organizacional, por eso en Comfandi contamos con un **Centro de Excelencia Analítica (CEA)** que busca entender las necesidades de los negocios, para la generación de soluciones estratégicas que agregan valor a su actividad, elevan la eficiencia y contribuye de manera transversal en el cumplimiento de resultados y el cumplimiento de nuestra MEGA. Todo esto basado en el

conocimiento del cliente en conjunto con la ciencia de datos, apalancados en la información, la analítica e inteligencia artificial.

Durante el 2022, a través del CEA, logramos un ahorro de más de **\$565 millones**, mediante la caracterización consistente de nuestros(as) clientes(as), el conocimiento del comportamiento de éstos con nuestra organización y el apoyo a más de 8 soluciones de negocio que transformaron su forma de pensar y su eficiencia operacional a través de la explotación de los datos.



### Le apostamos a la transformación digital

En el marco de la efectividad organizacional, entendemos al cliente como el centro de nuestra operación y quien debe vivir a través del relacionamiento y contacto con Comfandi una experiencia memorable. Desde 2019, fortalecimos nuestro modelo de experiencias y servicio al cliente, determinando 3 elementos clave: procesos ágiles, capacidad resolutoria e innovación; desde entonces evolucionamos nuestra forma de prestar servicios Comfandi, apalancándonos en la transformación digital de la Caja. Lo que buscamos como organización centrada en el cliente, es establecer conexiones emocionales y recuerdos que perduran en cada contacto con nuestros(as) aliados(as) y usuarios(as), y que éstos se conviertan en promotores y embajadores de Comfandi.

En este sentido, durante el 2022, gestionamos cuatro focos principales: **generación de capacidades digitales,**

### automatización de procesos, interacción con el cliente y modelos de negocios digitales.

De esta forma, desarrollamos nuevos canales y herramientas orientadas a dar solución en el primer contacto y brindar agilidad en la atención para nuestros(as) usuarios(as). A través de nuestros canales de atención digitales logramos una optimización del 142% del gasto en servicios de contact center, es decir, eficiencias por más de **\$700 millones** evitados en gasto; alcanzamos más de 100 mil usuarios registrados en los diferentes canales digitales, una reducción del 70% en PQRS en los procesos intervenidos y un incremento del NPS<sup>2</sup> relacional Corporativo en 21 puntos y mantenerlo durante el año. Asignamos más de 69 mil subsidios online y obtuvimos ventas digitales por encima de **\$2 mil millones** a través del canal digital y market place de productos y servicios.



2. El NPS o Net Promoter Score, es una puntuación calculada a partir de una pregunta que se envía a los clientes para conocer si recomendarían tu marca. Esta medición se realiza a partir de la clasificación otorgada por los usuarios. EL NPS es una visión simplificada pero muy efectiva para conocer qué tan satisfechos se encuentran y si son promotores o detractores de tu marca, es decir, su nivel de lealtad. nuestros grupos de interés y nos reafirma como una de las empresas con mayor reputación en el país.

## Gestionamos estratégicamente nuestros proyectos y riesgos

El Hub estratégico de proyectos brinda la orientación metodológica y técnica, y el acompañamiento a los equipos de trabajo, con el fin de gestionar estratégicamente los distintos proyectos de la Caja. Durante el 2022 logramos ser efectivos en la inversión y mantener el sobrecosto promedio de proyectos en **1,6%** y fortalecer la efectividad de la gestión de proyectos, obteniendo un resultado del **87,5% del indicador Cumplimiento del Portafolio Corporativo de Proyectos.**

Durante el 2022 fortalecimos la cultura de autogestión y autorregulación para la prevención de eventos de riesgo, mejorando la eficacia en los proyectos y procesos. Entre los principales resultados se destacan:



La construcción del mapa de riesgos estratégicos que le ha permitido a la alta dirección contar con insumo base para la evaluación continua de los riesgos emergentes



La consolidación de rutas de gestión, una herramienta que mejora los niveles de cumplimiento en la implementación de planes de acción del **96%**



La gestión de riesgos basada en el programa de aseguramiento, que realizó 34 acompañamientos, que se han traducido en proyectos e iniciativas importantes para nuestra organización



La inversión de **\$1.122 millones** para la puesta en marcha del macroproyecto de Seguridad de la información, privacidad y ciberseguridad



El incremento de 9 puntos porcentuales en las medidas de seguridad y una proyección de 21 puntos porcentuales sobre lo reportado en 2022 con la implementación del macroproyecto de Seguridad de la Información y Ciberseguridad



La actualización del Manual del Sistema de prevención de lavado de activos, financiación al terrorismo y financiación para la proliferación de armas de destrucción masiva y la realización de **105 debidas diligencias** de conocimiento de contrapartes con relacionamiento estratégico y de monitoreo

### Nuestra clave es la innovación

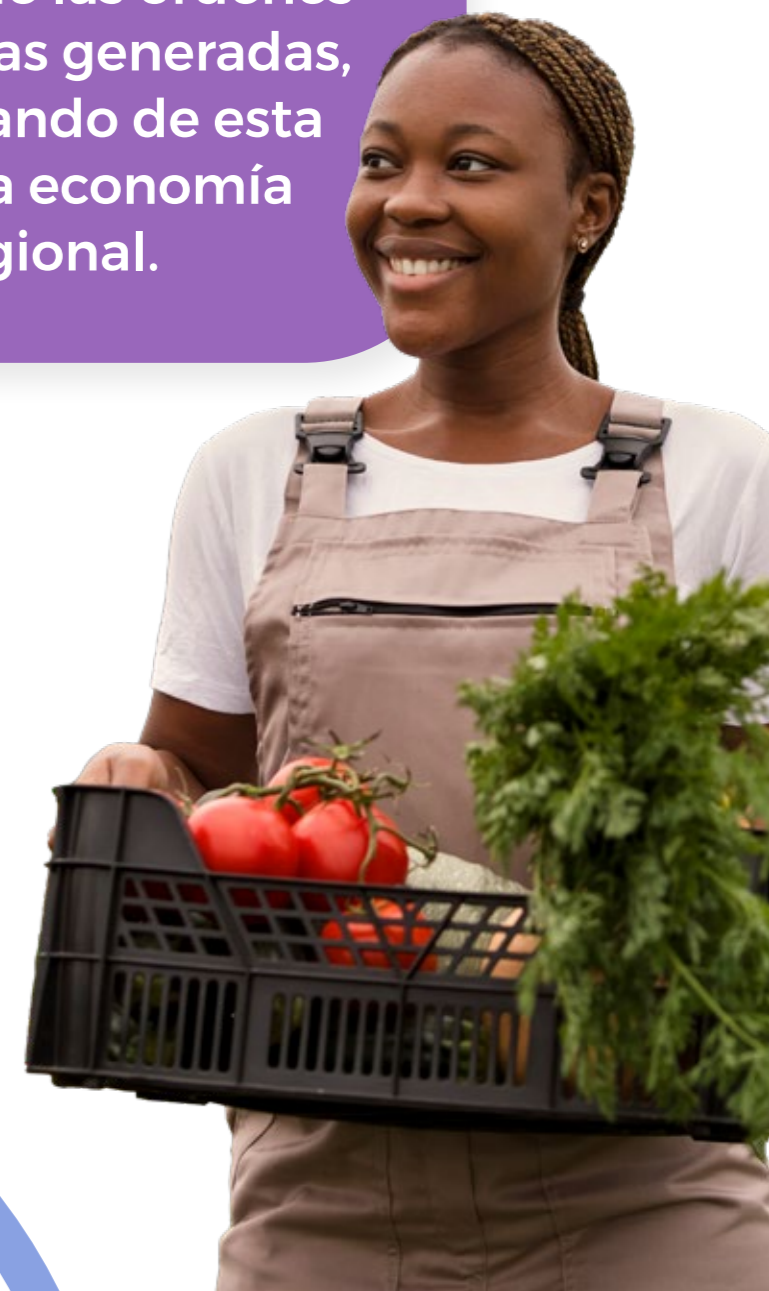
Encontrar nuevas y diferentes formas de hacer las cosas hace parte de nuestro ADN corporativo y nos ha guiado en los últimos años en nuestra transformación estratégica. En el 2022 nuestra apuesta fue “democratizar” la innovación desde la actualización del modelo y movilizar la cultura de innovación con enfoque a resultados. Bajo este objetivo, involucramos a todos los niveles de la organización con la realización de **Xplora**, un evento que contó con **11** líderes y lideresas de la organización como conferencistas y embajadores(as) de la innovación Comfandi, más de **520** colaboradores(as) como asistentes y más de **1.800** visualizaciones en YouTube. Así mismo, se aprobó presupuesto para impulsar las iniciativas de innovación por **\$5.000 millones**, implementamos alianza con la plataforma UBITS iniciando ruta de formación para más de **110 colaboradores(as)** y generamos un espacio de formación y cocreación con el equipo INN, que dio como resultado más de 240 ideas de soluciones.

### Generamos valor en nuestra cadena de suministro

El 2022 fue un año de grandes retos para la cadena de suministro debido al desabastecimiento de materias primas, la fluctuación del dólar y la desaceleración de la economía. No obstante, comprendiendo el panorama y trabajando de la mano de nuestros proveedores, la gestión efectiva de nuestra cadena de suministro nos permitió cumplir el plan de compras al **133%**, logrando un ahorro de **\$3.590 millones**.

Así mismo, iniciamos la segunda fase del Programa Avanza, que busca contribuir al fortalecimiento de nuestros proveedores y construir con ellos relaciones sólidas y duraderas más allá de lo transaccional. Tenemos como prioridad fomentar el tejido empresarial local en nuestra región y contribuir a la sostenibilidad y competitividad de nuestros proveedores y contratistas;

el 61,8% de nuestros proveedores son locales y gestionamos con ellos el 45,8% de las órdenes de compras generadas, dinamizando de esta forma la economía regional.





## Equilibrio laboral, personal y familiar

Estos logros no habrían sido posibles sin los **3.831** colaboradores(as) que día a día están presentes en nuestros puntos de servicios, nuestras IPS, nuestros centros recreativos, sedes administrativas, y que, a través de una caja registradora, una estantería de droguerías o un tablero de clases nos regalan una sonrisa y nos invitan a creer en un futuro del que todos somos autores(as) y constructores(as).

Es por esto, que, durante el 2022, seguimos apostando por su equilibrio laboral, personal y familiar, fortaleciendo nuestras prácticas laborales de conciliación que nos han convertido en una empresa familiarmente responsable - efr en nivel excelencia. En estos tres años de certificación hemos ratificado y demostrado el avance en

la gestión, con una cultura y liderazgo conciliador y humanizado, con resultados que impactan en el bienestar de las personas y la organización. Brindamos beneficios económicos a través de **14 auxilios extralegales**, que sumaron \$ **10.288 millones**. Así mismo, afianzamos nuestras medidas de flexibilidad y confianza para seguir estando presentes desde las nuevas formas y tendencias de conectividad, formalizando a **920 colaboradores(as) con un modelo híbrido de trabajo**.

Como Organización Saludable certificada por segundo año consecutivo, promovimos la seguridad y el bienestar de nuestros(as) colaboradores(as) con la realización de **135 actividades** enfocadas en el cuidado como estilo de vida, como pausas activas, talleres en alimentación saludable, salud mental, entre otras, donde contamos con la participación de **6.636** asistentes. Sensibilizamos a los(as) colaboradores(as) frente a la importancia de adoptar conductas de cuidado a través de una

campaña de comunicación con una ejecución del **100%** de cumplimiento. Bajo el programa de riesgo cardiovascular realizamos la identificación de factores de peligro en el **92,35%** de nuestros(as) colaboradores (as) para definir acciones concretas que propendan por el bienestar y la armonía de nuestras familias. Adicionalmente, aplicamos la encuesta de riesgo psicosocial al **95%** de los(as) colaboradores(as) Comfandi para identificar los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y los derivados del estrés que puedan estar afectando a nuestro equipo humano.

### Voluntades que transforman

El Programa de Voluntariado Comfandi es el escenario donde nuestros (as) colaboradores ejercen su liderazgo transformador como ciudadanos(as) conscientes y comprometidos(as) con el desarrollo social de la región. De esta forma se conectan con causas sociales y brindan su tiempo, solidaridad, conocimiento y habilidades para la construcción de un mundo más sostenible, tanto local como globalmente.

En el 2022, desplegamos una campaña para ayudar a las familias damnificadas por la ola invernal y nuestros aportes en dinero, que sumaron **\$16 millones**, beneficiaron a **320 hogares** en Sevilla, Valle. Apoyamos a Educambio para que más de **300 niños y niñas** de Siloé tuvieran un espacio seguro para el arte, la cultura, y el liderazgo, y, junto a nuestros voluntarios(as), seleccionamos y sistematizamos **1.000** libros para bibliotecas en Siloé y La Guajira. Sumamos a la construcción de tejido social pintando de

alegría nuestro colegio Comfandi Calipso junto a más de **1.300 personas** de la comunidad educativa, habitantes del sector y padres de familia. Sembramos más de **560 árboles** que aportaron a la restauración de los ecosistemas de las cuencas hidrográficas de Cali y Arroyohondo y al empoderamiento de las comunidades aledañas. Capacitamos a **20 voluntarios(as)** para que sean el apoyo y la compañía de los pacientes en cuidados paliativos y sus familiares. Y, a través del aporte voluntario de los(as) colaboradores(as) de **\$ 25.846.000**, acompañamos a **31 familias de colaboradores(as)** que de manera imprevista atravesaron situaciones difíciles que, en su momento, afectaron su calidad de vida.



## Conciencia y actitud ambiental

Transformar el futuro requiere de acciones contundentes en el presente, especialmente las que se relacionan con el cuidado del planeta y el bienestar de quienes lo habitamos.

Por esto trabajamos constantemente en mejorar nuestras prácticas operacionales para prevenir, reducir y/o mitigar los impactos ambientales. En este camino nos alineamos con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible 13** y entendemos que la educación, la sensibilización y la generación de capacidades en nuestros(as) colaboradores(as) y demás grupos de interés es fundamental en la construcción de un futuro más sostenible para todos.



## En 2022, bajo los lineamientos de nuestra estrategia de Gestión ambiental Haz Eco, logramos



### Realizar inversiones ambientales



por valor de **\$854.182.540**, que nos permiten: lograr **eficiencias organizacionales y disminuir** los **impactos negativos** en el medio ambiente



### Elevar la conciencia ambiental



De **7.939 participantes** entre colaboradores(as) y otros grupos de interés, capacitándolos(as) en temas como: **manejo sostenible de residuos, vertimientos, consumo responsable de agua y de energía**



### Generar 376.721 KW/h



**De energía limpia** con nuestro proyecto de paneles solares, evitando emitir **430 Ton Co2** y generando ahorros por **\$105 millones**.

De esta forma aportamos a la transición energética planteada a nivel nacional



### Recolectar 870 kilos



**De plástico flexible** que posteriormente fue **transformado**, por nuestro aliado **INDUECON**, en mobiliario en madera plástica, dándole una nueva oportunidad a estos residuos, evitando que finalicen en rellenos sanitarios u océanos



### Calcular nuestra huella de carbono



con el objetivo de evaluar nuestros principales impactos y generar **acciones concretas** para reducirla

En el 2023 seguiremos trabajando conscientes del impacto de nuestras acciones, del poder de la coherencia a partir de un comportamiento consciente y de la importancia del cuidado de nuestro planeta hoy para un mañana lleno de armonía para todos.



DESAFÍOS QUE SE TRANSFORMAN

**EN OPORTUNIDADES**



Como **ciudadanos corporativos** buscamos cada día fortalecer nuestra capacidad y compromiso de contribuir a la sociedad. En Comfandi somos conscientes del impacto de nuestras acciones, del poder de la coherencia a partir de un comportamiento ético y transparente, de la importancia de contar con una comunidad empresarial comprometida con la transformación del territorio, del valor de materializar una estrategia que trascienda lo financiero para enfocarse en generar valor en lo social y en lo ambiental. Con nuestras acciones queremos trascender en nuestro propósito, seguir siendo una empresa social consciente, relevante para nuestras empresas afiliadas y sus trabajadores(as), estar presentes para transformar el futuro de nuestras generaciones y nuestro departamento con resultados sociales de alto impacto. Queremos hacer de la productividad y la movilidad social, el lenguaje de nuestras acciones, y maximizar nuestro aporte al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asumir estos desafíos requiere que estemos presentes, entendiendo el impacto en nuestras empresas y sus colaboradores (as) de los retos y desafíos económicos y sociales que hoy vivimos para así evolucionar, de manera competitiva y encontrar nuevos modelos de negocio que entreguen cada vez más valor y satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros(as) afiliados(as).

La **transformación digital** es la principal palanca de nuestra estrategia y el factor esencial para lograr nuestra MEGA al 2025; por esta razón, nos hemos centrado en generar las capacidades organizacionales para explorar el ecosistema digital y detectar nuevos modelos de negocio digital que puedan potenciar los actuales y avanzar hacia la eficiencia digital y ser competitivos en la economía digital.

Los focos de nuestra proyección en transformación digital se centran en: **mejorar la experiencia de nuestros(as) clientes(as)**, optimizar los procesos; y lograr: posicionamiento digital, integraciones,

automatización, facturación propia, social commerce, ecommerce, Marketplace B2B.

Desde **experiencia del cliente**, seguiremos buscando conexiones emocionales y recuerdos que perduren en cada contacto con nuestros afiliados y usuarios, que su experiencia con nosotros los convierta en promotores(as) y embajadores(as) de Comfandi. Le apostamos a continuar incrementando el índice de recomendación por medio de la canalización efectiva de sus percepciones, apreciaciones, necesidades y expectativas, lo que nos permite devolverles un portafolio pertinente, de productos y servicios innovadores con procesos ágiles y capacidad resolutive.

Entendimos que en **la educación** es donde están las brechas más grandes en nuestro territorio. Encontramos retos como: dificultad para acceder a una educación de calidad, la deserción, el alto costo de educarse lo que se convierte en una barrera de acceso, y un entorno social y productivo en constante evolución en el que emergen

nuevas ocupaciones y dinámicas sociales, culturales y económicas. Este panorama demanda un ajuste de la oferta existente, que debe dar respuesta a las necesidades del sector productivo y cerrar así el ciclo oferta-demanda laboral.

En ese sentido, hicimos una revisión estratégica y direccionamos nuestros recursos para asumir nuestro mayor desafío: el fortalecimiento de nuestra propuesta educativa, con una apuesta que nos permita, en cinco años, entregarle al Valle del Cauca espacios integrales de aprendizaje y de construcción de capacidades como los Campus E, así como currículos con enfoque en el desarrollo humano, la empleabilidad, el emprendimiento y la productividad. Tenemos la capacidad de crear un círculo virtuoso que forme ciudadanos(as) para la productividad, y al mismo tiempo, construya tejido empresarial y territorio.

Y, por supuesto, tenemos el desafío de lograr la sostenibilidad y competitividad de nuestro servicio de **salud** para seguir fortaleciendo nuestra red de IPS, la más

grande del Valle del Cauca, y contribuir al bienestar físico y mental de las familias vallecaucanas.

También, como socios de la EPS Servicio Occidental de Salud - SOS, seguiremos comprometidos con su sostenibilidad, su fortalecimiento financiero y el cumplimiento de su Plan de Recuperación, en la medida que el entorno lo permita.

Nunca habíamos hecho tantas cosas diferentes e inimaginables en tan poco tiempo. Con nuestras empresas seguiremos tejiendo relaciones de confianza y conectando el talento de las personas con oportunidades. Seguir cimentando conjuntamente como triada ganadora, condiciones para que nuestros grupos de interés alcancen la armonía, y fortalezcan sus capacidades para el desarrollo y para la construcción de capital social en la región.





# Informe de **Sostenibilidad**

2022

