



Informe de gestión

2024



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULOS

CARTA PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA	2
1. SOBRE LA ENTIDAD.....	3
2. ACERCA DEL INFORME DE GESTIÓN.....	5
3. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	6
4. GOBIERNO CORPORATIVO.....	7
5. DESEMPEÑO ECONOMICO	11
6. GESTION AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMATICO	12
7. INVERSIÓN SOCIAL	17
9. EXPERIENCIA DE CLIENTES	21
12. GESTION DEL TALENTO	23
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	29
ANEXO 1. TABLA GRI.....	36

CARTA PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

Llegó el momento de transformar

Por: Andrés Abella Bohórquez
Presidente Junta Directiva

Luego de 32 años de trayectoria, la Corporación de Crédito Contactar se transforma. Por eso, como Presidente de la Junta Directiva me enorgullece escribir esta carta sobre el inicio de una nueva historia para la nueva Corporación Contactar.

El 2024 fue un año trascendental en la historia de la Corporación de Crédito Contactar, marcado por la materialización de los principales retos y objetivos que nos planteamos como institución, al entrar en operación el Banco Contactar, siendo este el principal hito de cara a las metas definidas en el Plan Estratégico, transformado a la Corporación de Crédito Contactar en Corporación Contactar.

Esto, además de ser un sueño cumplido, demuestra que Contactar es una entidad con visión de futuro, que se proyecta y ejecuta metas a largo plazo, en este caso concebidas en el Plan Estratégico 2020-2024, con el que enrutamos este propósito y nos preparamos tecnológica y operativamente, junto a nuestro recurso humano, para concretar este gran objetivo.

Con relación a los resultados de la operación de la Corporación, el 2024 no dejó de ser un año exigente y de múltiples desafíos; la Entidad logró avanzar en la gestión de recuperación de cartera y junto a ello adaptarse a la nueva realidad Corporativa.

Hago extensivo mi agradecimiento a la Junta Directiva de Contactar, a la Dra. Lorena Ticora, La Dra. Angela María Navarrete, El Dr. Edgar Javier Munévar, que contribuyeron a la construcción de esta gran sueño.

Finalmente, el orgullo que siento por esta entidad está engrandecido.

Hoy, más que nunca, me siento orgulloso de Contactar y estoy convencido que ahora nuestra Corporación, como accionista mayoritario del Banco Contactar, seguirá promoviendo la conexión con el progreso de Colombia.

¡De nuevo, gracias a todos! Y bienvenido Banco Contactar.

Andrés Abella Bohórquez

1. SOBRE LA ENTIDAD

La Corporación Contactar es una entidad colombiana, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado; tiene como objeto principal desarrollar y promover actividades enfocadas en la cohesión social, la productividad familiar, la sostenibilidad, el medio ambiente, el arte, la cultura y la educación con el fin de contribuir al desarrollo humano, económico, social, sostenible e inclusivo. Adicionalmente, tendrá por objeto el apoyo al desarrollo empresarial y del emprendimiento promoviendo el espíritu emprendedor de manera que se propenda por el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas innovadoras, lo mismo que realizar prestación de servicios financieros, tecnológicos, educativos y empresariales sostenibles y sustentables con calidad y eficiencia en el marco del desarrollo municipal, regional y/o nacional...”

A cierre de 2024, la ejecución presupuestal alcanzó un cumplimiento del 105%, derivado de la gestión de recuperación de cartera que, pese a no ser su foco principal, forma parte del proceso transición que enfrenta actualmente la Corporación.

Operaciones

En cuanto a las operaciones realizadas en la gestión de recuperación de cartera:



Corporación Contactar para cierre de 2024 manejó relaciones comerciales con Casas de Cobranzas, que permitieron obtener el cumplimiento.

Afiliaciones

Las diferentes alianzas y afiliaciones han desempeñado un papel importante en el avance estratégico de Contactar, su objetivo ha sido generar valor a la organización, a través del relacionamiento, en términos reputacionales, fondos, crecimiento continuo de clientes, innovaciones o reducción de costos operativos. Contactar define dos tipos de alianzas:

- A. Habilitadores: aquellas que aportan a la organización recursos, conocimiento, relacionamiento o reputación, que habilitan a Contactar para la ejecución de su

propósito misional con mayor eficiencia operativa o financiera, incrementando el valor a sus grupos de interés, o con un mejor impacto social, económico o ambiental.

- B. Comerciales: aquellas que le permiten a Contactar acceder a la base de clientes de aliados que cumplan con el perfil de interés, con el fin de adquirir nuevos clientes o colocar productos financieros, al tiempo que se aporta valor a la relación que el aliado mantiene con sus clientes.

Entre las alianzas habilitadoras para el 2024 se gestionaron:

USAID: en el marco del programa “Finanzas para la Equidad”, el cual inició en noviembre de 2023 bajo el proyecto *MujerEs Desarrollo*, y se encuentra en ejecución con un tiempo programado de 18 meses, para un alcance de impacto en 14.200 personas con educación financiera, 450 fortalecidas en temas de desarrollo empresarial y movilización de 208 mil millones en créditos.

Fundación Sparkassenstiftung Alemana: con su programa “Transformación sostenible del sector financiero mediante el fortalecimiento de las estructuras de capacitación y de redes financieras en Sudamérica”, Contactar participó a través de, i) elaboración de materiales de educación financiera, ii) formación de 20 facilitadores en educación financiera, iii) implementación de simuladores con más de 200 microempresarios en La Unión - Nariño y iv) transferencia de la metodología de formación de formadores.

Pacto Global: Contactar al hacer parte de esta iniciativa está reafirmando su compromiso con los valores éticos, el desarrollo económico, social y ambiental, y también con los aportes que hace al cumplimiento de los ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) desde su quehacer. Igualmente, le permite hacer parte de ecosistemas empresariales del país con entidades interesadas en desarrollar acciones sostenibles.

Unidos por los ODS: Contactar participó en la medición al cumplimiento de los ODS, dentro de una de las iniciativas lideradas por Pacto Global y la Red Colombia.

Asomicrofinanzas: la entidad está afiliada a la agremiación de entidades microfinancieras, lo que le da representatividad y voz ante el Gobierno Nacional, y estar al día con las novedades normativas que se vayan generando. En cabeza del presidente de Contactar, durante el 2023, la entidad estuvo al frente de la Presidencia en la Junta Directiva de Asomicrofinanzas. También, Contactar presidió la Presidencia del comité de Sostenibilidad, con estos liderazgos, la entidad ganó notoriedad entre sus pares y le permitió afianzar lazos con diferentes entidades del Gobierno.

Dentro de las alianzas comerciales se ejecutaron:

Development International Desjardins - DID: Contactar continuó su trabajo articulado con DID, a través de la participación en el proyecto PROFEM, el cual fortaleció a mujeres y

jóvenes rurales en temas de inclusión y educación financiera, lo que derivó en una alianza con Carcafé para capacitar a sus asociados en educación financiera. Contactar generará capacidad desde su experiencia financiera y productiva.

Fondo Nacional de Garantías - FNG: a través de esta alianza se coordinan esfuerzos para profundizar en la estrategia nacional de educación financiera, para enfatizar en el uso responsable del crédito, de las garantías y de los productos financieros, acciones que permiten aumentar la profundización de acceso a los servicios y la inclusión financiera.

Glosario

- Relaciones comerciales: las relaciones que la organización tiene con socios de negocio, entidades de su cadena de valor (incluidas las entidades que están más allá del primer nivel) y cualquier otra entidad directamente relacionada con sus operaciones, productos o servicios.
- Asomicrofinanzas: Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras
- OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
- Banca de las oportunidades: entidad del estado encargada por el Gobierno Nacional de promover la educación financiera a menores y jóvenes beneficiarios de programas del Estado, microempresarios y mujeres cabeza de hogar, entre otros segmentos de la población, para contribuir a tomar decisiones financieras responsables y acertadas.
- UNEPFI: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Pacto Global: iniciativa de Naciones Unidas para apoyar el cumplimiento de los ODS desde el quehacer de las empresas.
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Stakeholders: grupos de interés.

2. ACERCA DEL INFORME DE GESTIÓN

La Corporación Contactar, con ubicación de su sede central en KM 2 costado occidental vía Chía – Cajicá Centro empresarial Belenus of. 505, presenta su reporte de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 01 de enero al 31 diciembre del 2024, derivado de su operación nacional, junto a los resultados de su gestión desde un enfoque económico, social, ambiental y de gobernanza. La publicación se realizará para el primer trimestre de 2025. En caso de inquietud o aclaración a este reporte favor remitirse al correo electrónico sostenibilidad@contactarcolombia.org

Este informe, se genera teniendo en cuenta la versión GRI (Global Reporting Initiative) 2016-2021, así mismo se realizan algunos ajustes en la materialidad, de acuerdo con las

necesidades de la organización y de los grupos de interés, lo que le permite presentar la integralidad de los procesos y la transparencia al momento de reportar la información.

Procesos de revisión y aprobación de la información

La Asamblea General de Asociados es el órgano soberano y supremo de gobierno de la Corporación y se encargan del control efectivo, el funcionamiento de la entidad y de la actuación de la Junta Directiva designada por ellos, quienes a su vez asumen la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección y del giro ordinario de los negocios y del gobierno, al igual que de la rendición de cuentas.

De acuerdo con lo anterior, se precisa que el máximo órgano de Gobierno es responsable de aprobar y previamente, revisar la información presentada por la Junta Directiva, a través de las reuniones de Asamblea, ordinarias o extraordinarias, a las que se convoca acorde con lo establecido en los estatutos.

Adicionalmente, la Junta Directiva como órgano de Dirección revisa y aprueba los diferentes temas presentados por la alta gerencia para el funcionamiento estratégico de la Corporación, de acuerdo con los estatutos, se realizan reuniones ordinarias mensuales, y cuando se requiera, extraordinarias.

Glosario

- Alto ejecutivo: Miembro de alto rango de la dirección de una organización, como el director general o las personas que responden directamente ante el director general o el máximo órgano de gobierno.
- Desarrollo sostenible/sostenibilidad: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- Máximo órgano de gobierno: Órgano de gobierno con la máxima autoridad de una organización.
- Periodo objeto del informe: Periodo de tiempo cubierto por la información presentada.

3. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Para el 2024 la Corporación Contactar, gestionó recuperación de cartera castigada y vigente, a través de Casas de Cobranzas y gestores, logrando generar ingresos para la Corporación por valor de \$15.579 millones, empleando como estrategia el aumento en la condonación de intereses, lo que permitió lograr efectividad y cumplir por encima de lo inicialmente proyectado.

Mes	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	Total
Capital Asignado	\$ 46.186	\$ 44.972	\$ 42.574	\$ 39.530	\$ 37.486	\$ 35.373	\$ 33.474	\$ 32.448	\$ 31.502	\$ 30.898	\$ 374.443
Proyección Recaudo Gestores	\$ 897	\$ 1.161	\$ 1.055	\$ 1.002	\$ 929	\$ 802	\$ 776	\$ 696	\$ 570	\$ 554	\$ 8.442
Ejecutado Recaudo Gestores	\$ 1.294	\$ 1.254	\$ 1.243	\$ 1.049	\$ 1.034	\$ 822	\$ 660	\$ 566	\$ 462	\$ 448	\$ 8.832
% Ejecutado	144%	108%	118%	105%	111%	102%	85%	81%	81%	81%	105%
Proyección Pagos FNG	\$ 234	\$ 1.267	\$ 886	\$ 523	\$ 240	\$ 502	\$ 441	\$ 532	\$ 465	\$ 472	\$ 5.562
Ejecutado Pagos FNG	\$ 234	\$ 1.267	\$ 886	\$ 523	\$ 500	\$ 408	\$ 445	\$ 431	\$ 421	\$ 220	\$ 5.335
% Ejecutado	100%	100%	100%	100%	208%	81%	101%	81%	91%	47%	96%
Proyección Recaudo Castigo	\$ 65	\$ 84	\$ 76	\$ 72	\$ 84	\$ 72	\$ 80	\$ 84	\$ 69	\$ 80	\$ 766
Ejecutado Recaudo Castigo	\$ 124	\$ 252	\$ 160	\$ 178	\$ 135	\$ 143	\$ 124	\$ 134	\$ 73	\$ 89	\$ 1.412
% Ejecutado	191%	301%	210%	246%	161%	198%	155%	160%	106%	111%	184%
Total Recaudo Proyectado	\$ 1.196	\$ 2.512	\$ 2.017	\$ 1.598	\$ 1.252	\$ 1.376	\$ 1.297	\$ 1.312	\$ 1.103	\$ 1.106	\$ 14.770
Total Recaudo Ejecutado	\$ 1.652	\$ 2.773	\$ 2.289	\$ 1.750	\$ 1.669	\$ 1.373	\$ 1.229	\$ 1.131	\$ 956	\$ 757	\$ 15.579
% Total Ejecutado	138%	110%	113%	110%	133%	100%	95%	86%	87%	68%	105%

Se estima que para la vigencia 2025 se logró alcanzar ingresos por valor de \$19.418 millones, con \$2.810 millones por encima de lo estimado.



Pese a que aún se encuentra en estudio el Plan Estratégico para la vigencia futura, la Corporación estima continuar fortaleciendo la liquidez, mediante la participación en portafolios de inversión, CDT y/o cuentas de ahorro de alto rendimiento. A lo anterior, se suma la prestación de servicios compartidos a sus subsidiarias.

4. GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo o gobernanza garantiza la adecuada relación entre la propiedad y la gestión de una organización, así como la transparencia y rendición de cuentas. Busca que los órganos de administración y la alta dirección de la institución cumplan con los estatutos y la reglamentación interna, a través de la definición del Código de Gobierno Corporativo en la cual se concreta la visión y el propósito, así como se protege el patrimonio de forma ética y sostenible.

Su gestión se realiza basado en normas, instrumentos y reglas que rigen el funcionamiento de la organización, estas buscan una adecuada administración para la transparencia de los asuntos sociales, la preservación de la ética empresarial, el fortalecimiento de las relaciones

con todos los grupos de interés (asociados, administradores, empleados, proveedores, clientes, acreedores y la comunidad en general) y la generación de valor a largo plazo. En su historia, Contactar ha fortalecido su estructura de gobernanza mediante la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de diferentes estándares, lo que le ha dado las herramientas necesarias para una adecuada administración y control, así como para la aplicación de valores, políticas, normas e instituciones para alcanzar sus objetivos de manera sostenible.

Estructura del Gobierno Corporativo

Contactar cuenta con los siguientes órganos de dirección, administración y representación:

Asamblea General de Asociados

Es el Órgano soberano y supremo de Gobierno de la Corporación, se encarga del control efectivo por parte de los asociados y de la actuación de la Junta Directiva.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, son asociados de la Corporación, las personas que participaron en su constitución y las que posteriormente adhieran a ella, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en los mismos.

Entre sus deberes se encuentran:

- ✓ Cumplir con los estatutos, reglamentos y ordenes emanadas de la Asamblea General.
- ✓ Concurrir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General y participar activamente en ellas.
- ✓ Colaborar dinámicamente en los objetivos y programas que adelante la Corporación.
- ✓ Velar por la buena imagen de la Corporación.
- ✓ Velar por el buen manejo del patrimonio y bienes de la Corporación.
- ✓ Cumplir con los Acuerdos de Asociados que se suscriban entre los mismos, so pena de ser desvinculados de la Corporación.

La Asamblea está conformada por 3 miembros, quienes, a su vez son la Junta Directiva. Para su designación se tienen en cuenta experiencia, opinión y sugerencias de los asociados, adicionalmente deben ser personas de reconocida solvencia moral, no tener intereses contrapuestos con la Corporación o en competencia con el objeto social, además, deben obrar en el ejercicio de su cargo, de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen nombre de negocio. La designación y remoción la realiza la Asamblea General de Asociados.

La Junta Directiva

Es el órgano encargado de la orientación estratégica, control efectivo de la dirección, del giro ordinario de los negocios y del gobierno y de la rendición de cuentas. Vigila y hace

seguimiento a las actividades de la Alta Dirección; se rige por los estatutos de la Corporación y ejerce entre otras funciones conforme a los estatutos:

- ✓ Convocar a sesiones a la Asamblea General.
- ✓ Presentar a consideración y aprobación de la Asamblea General el presupuesto de gastos e inversión y el programa de actividades, que se pretenda realizar en el período correspondiente.
- ✓ Nombrar al Presidente de la Corporación y a sus suplentes.
- ✓ Determinar la planta de personal, la escala salarial, el sistema de incentivos y compensaciones de acuerdo con las necesidades y posibilidades de la Corporación.
- ✓ Aprobar el informe anual de gestión y resultados, así como los estados financieros del correspondiente ejercicio y sus anexos presentados por el Presidente de la Corporación, con el fin de presentarlos para su posterior consideración y aprobación de la Asamblea General.
- ✓ Aprobar el presupuesto de la Corporación, sus modificaciones y ajustes para presentación a la Asamblea General de la Corporación.
- ✓ Autorizar la apertura de oficinas o sucursales de la Corporación.
- ✓ Delegar en el Presidente de la Corporación alguna o algunas de las funciones que estime convenientes.
- ✓ Crear los comités internos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Corporación.
- ✓ Ordenar la investigación administrativa y/o judicial de los directivos y empleados cuando su conducta no se ajuste a los estatutos, reglamentos y normas legales vigentes.
- ✓ Adoptar las decisiones que no correspondan a la Asamblea General de la Corporación y las demás que le correspondan, de acuerdo con los Estatutos.

Tabla 1. Composición de Junta Directiva

Región	Nombre	Estudios
Primero	CORP. SEDECOM Representada por Lorena Ticora	Promover el desarrollo social e integral de todas las comunidades, prioritariamente en situación de vulnerabilidad.
Segundo	Edgar Javier Munevar	Abogado, Sin culminar Especialización en Derecho de Seguros. Pontificia Universidad Javeriana Posgrado en Derecho Procesal. Universidad de Salamanca. España.
Tercero	Angela María Navarrete	Ingeniera Industrial Especialización en Gerencia Estratégica

Es importante mencionar que en la Junta Directiva y sus miembros no son empleados de la Corporación, lo que permite mayor independencia en la toma de decisiones. La

remuneración de los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes es fijada por la Asamblea General de Asociados, de acuerdo con los Estatutos sociales, teniendo como referencia la remuneración fija mensual promedio que reciben los miembros de Juntas Directivas de otras entidades. En las actas de las reuniones de la Asamblea General de Asociados queda determinada y señalada la votación de los Asociados a las propuestas presentadas sobre la remuneración.

Alta Dirección y Comité Directivo

La Alta Dirección es encargada de velar por el cumplimiento de la misión de la entidad y sus estatutos, además, presenta la estrategia, partiendo de los valores, misión, iniciativas, políticas y objetivos sostenibles de la organización. El equipo del Comité Directivo está compuesto por 2 integrantes:

Tabla 2. Integrantes Comité Directivo

Comité Directivo	
Nombre	Cargo
Andrés Abella Bohorquez	Presidente
Germán Enrique Triana Rivas	Director Financiero y Administrativo

Ética y transparencia

Para evitar conflictos de interés en las decisiones de los Asociados, la Junta Directiva, altos directivos y demás funcionarios; la Corporación, tiene definidas normas y reglas de conducta, que velan porque las decisiones se tomen con objetividad y beneficien a la organización. El manejo de conflictos de interés se establece en el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

El Código de Buen Gobierno Corporativo establece que los miembros de la Asamblea General, la Junta Directiva, Auditoría y Directivos de Contactar deben evitar que surjan o coexistan intereses. Si se presenta una situación que configure un aparente conflicto, el miembro involucrado debe manifestarlo así:

- Miembros de la Asamblea General, Junta Directiva o Administrador de la Corporación: ante la Asamblea General.
- Equipo de Revisoría Fiscal, Auditoría u Oficial de Cumplimiento: ante la Junta Directiva.
- Directivos de Contactar: ante el Presidente, quien lo informará a la Junta Directiva para que decida si acepta o rechaza el conflicto.

Expuesta la situación ante los miembros del órgano respectivo, se acepta o rechaza el impedimento por mayoría de votos. En esta votación no participa(n) el(los) miembro(s) involucrado(s) en el aparente conflicto de interés.

Durante las reuniones ordinarias de la Junta Directiva se tratan inquietudes, comentarios o críticas hacia la Junta o Asamblea, aunque la administración puede convocar reuniones extraordinarias si la urgencia lo amerita.

Finalmente, Contactar se caracteriza por ser una entidad ética y transparente en su actuar con sus diferentes grupos de interés. Durante el año 2023 no se presentaron hechos relacionados con corrupción, litigios, procesos judiciales y/o administrativos, ni casos de incumplimiento en temas de comunicaciones o marketing que pudieran afectar materialmente la operación.

Revisor Fiscal

El nombramiento de la firma de Revisoría Fiscal se efectúa acorde con lo establecido en los Estatutos sociales. La administración analiza la propuesta de los candidatos que cumplan con los requisitos legales y estatutos sociales, quienes en sus propuestas incluyen los servicios a prestar, el valor de los honorarios propuestos acorde con las gestiones a realizar. Para este periodo, la Asamblea General de Asociados, realizada el 30 de marzo de 2023, eligió para su revisoría fiscal período 2023 – 2025, a la firma KPMG S.A.S.

5. DESEMPEÑO ECONOMICO

Contactar cerró el año 2024 con un valor en activos de \$140.287 millones, lo que representa una disminución del -84% respecto a la cifra presentada en 2023 (\$852.719), justificada en la nueva dinámica, por la escisión de la actividad de crédito, creando el Banco Contactar.

Los activos de la Corporación se financiaron en un 51% con recursos de terceros y un 49% con recursos propios. Los pasivos de la entidad están representados en un 99% por cuentas por pagar a partes relacionadas, resultado generado por la cesión de activos y pasivos.

Contactar se desarrolló dentro de un contexto retador caracterizado por presiones inflacionarias, mayores tasas de interés de financiamiento y eventos coyunturales de tipo social, económico, político y ambiental que impactaron los resultados de la entidad, lo cual exigió grandes esfuerzos, demostrando solidez financiera y organizacional.

Los ingresos de la Corporación alcanzaron los \$2.546 millones a diciembre de 2024, representados en ingresos por intereses y comisiones sobre cartera de créditos.

Desempeño Económico	2024
	COP miles
Valor económico generado (VEG)	14.296.292
Ingresos operacionales	2.546.315
Ingresos financieros (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	2.024.761
Otros ingresos no operacionales	9.725.216
Valor económico distribuido (VED)	87.212.399
Costos operacionales (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalía)	60.493.736
Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios (salarios, contribuciones)	556.369
Pago de intereses	3.404.567
Pagos al Gobierno, por país (impuestos, multas, sanciones, permisos, e)	651.185
Gasto Método de Participación Patrimonial	22.106.542
Valor económico retenido	4.412.758
Ebitda	-68.860.355
Utilidad neta	-77.328.865

El EBITDA considerado como un indicador de medición de valor, indica que para el año 2024, la Corporación destruye valor, situación que se origina principalmente en el descuento otorgado en la venta de cartera por \$52.287 millones; adicional a lo anterior se incorpora la pérdida por el método de participación patrimonial que se originó en el primer año de funcionamiento del Banco Contactar, en \$22.105 millones; para una pérdida acumulada de \$77.328 millones.

6. GESTION AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMATICO

Para Contactar era importante generar un sistema de gestión ambiental que buscara reducir el impacto sobre los recursos naturales y que vinculara esfuerzos para la mitigación y la adaptación de clientes en estado de vulnerabilidad o afectación climática a través de sus operaciones a escala nacional; esto fue posible gracias a la articulación de áreas internas como Sostenibilidad, Riesgo financiero climático y el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS; lo cual permitió a la Corporación prevenir sobre los posibles impactos materiales que se traducen en riesgos financieros como: riesgo de crédito, de mercado y liquidez, y algunos riesgos operacionales; así como, identificar oportunidades para conjugar acciones internas y externas para los diferentes grupos de interés.

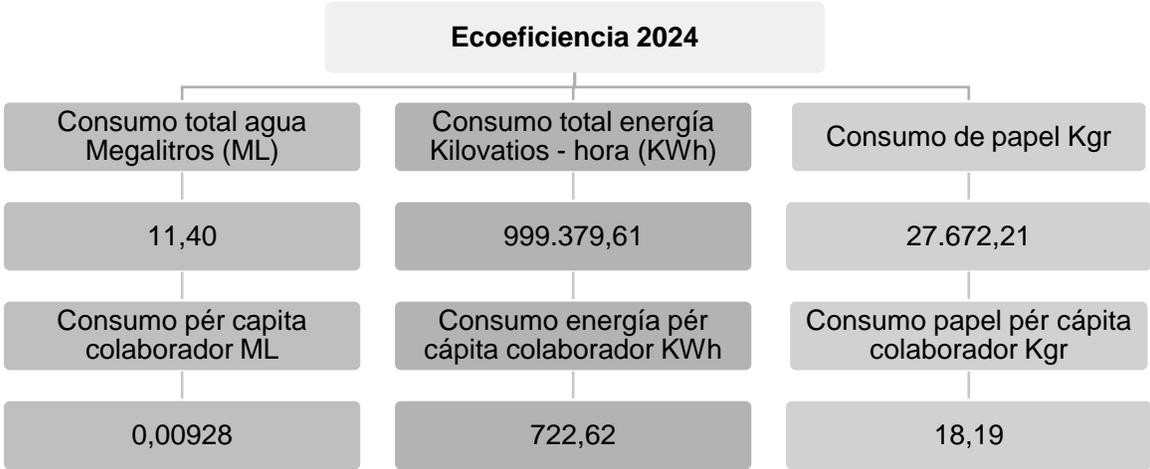
Vinculado a los factores de cambio climático, para Contactar fue igualmente relevante incorporar en sus procesos, factores de cuidado y protección de los ecosistemas que permitan determinar su importancia para la operatividad, y establecer su relación de impactos y dependencias de los riesgos por pérdida de biodiversidad.

Ecoeficiencia

El sistema de gestión ambiental de la Entidad ejecuta acciones y lineamientos internos para el manejo, clasificación, uso racional de los recursos y disposición de residuos; el compromiso de esta gestión se enmarca en el cumplimiento de la normativa nacional en términos ambientales y a través del desarrollo de procedimientos para el uso eficiente del recurso hídrico, manejo de residuos, medición de huella de carbono y programa de mínimo papel.

En cuanto a la gestión del recurso hídrico y de energía para sus oficinas y sedes, la Corporación realizó en 2024 la evaluación y análisis de la información de los consumos totales del año así: agua/Megalitos (11,40), energía/KWh (99.379,61) y uso de papel resma/Kg (27.672,21). Estos resultados permitirán establecer metas de consumo para la Corporación, realizando un adecuado control y gestión del agua, así como, generar iniciativas de eficiencia energética (ver resultados gráfico).

Figura 1. Resultados evaluación ecoeficiencia



Por otro lado,  Contactor contribuye al uso,  manejo y disposición adecuado y ajustado a los lineamientos normativos de los residuos ordinarios, es así como en 2023 realizó la campaña denominada “Recicla y conéctate con el medio ambiente”, cuyo objetivo fue concientizar y sensibilizar a los colaboradores en el manejo de los residuos sólidos y la importancia de la separación en la fuente, a través de la cual se logró recolectar 592 Kg de residuos ordinarios como papel, cartón, plástico, Residuos de Aparatos Electrónicos y Eléctricos – RAEEES, metal y vidrio. Se capacitaron y sensibilizaron 218 colaboradores, en 12 oficinas de 5 departamentos del país; en 2023 se gestionaron 3.650 Kg de RAEE a nivel nacional a través de una empresa certificada para tal fin.

Contactor viene, progresivamente, generando procesos que le han permitido una mejora continua de su desempeño ambiental y calidad de la data en términos de información, para que esta sea lo más confiable, precisa y verificable, permitiendo avanzar en los

compromisos ambientales y la contribución de la entidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alineados a esta tendencia, la Corporación desde 2021 viene realizando la medición de su huella de carbono para las emisiones directas e indirectas a través de la metodología GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero por sus siglas en inglés). A través del análisis comparativo establecido para el mismo límite operacional de las mediciones, entre el 2021 y 2022 se pudo determinar que hubo un incremento de las toneladas reportadas, atribuyendo este efecto a la reactivación de la presencialidad como modalidad de trabajo, principalmente en la sede administrativa, así como del incremento de los viajes corporativos para el alcance 3 (Figura 7). Para el caso del 2023. Los nuevos desafíos organizacionales de la entidad y la ampliación de cobertura establecidos en el plan de expansión de la Corporación, contribuyó al aumento de las emisiones, principalmente, para el alcance 3 (viajes corporativos aéreos).

Figura 2. Resultados medición de huella de carbono

Alcance	Límite operacional	Año		
		2021	2022	2023
Alcance 1 •Consumo de combustibles fósiles (Gas Propano) en equipos propios. •Subsidio de transporte para actividades comerciales y viáticos. •Recarga de extintores de CO2 (rojo)	Sede Administrativa, oficinas de Pasto Bolívar, Centro y Fátima.	308,24	363,53	362,61
Alcance 2 Energía eléctrica utilizada para el funcionamiento de las sedes.		20,89	29,12	26,96
Alcance 3 •Transporte en carro •Transporte en bus •Transporte en moto •Papel ecológico •Viajes corporativos aéreos •Viajes corporativos terrestres		32,25	81,10	138,85
Total		361,38 tCO2e	473,74 tCO2e	528,42 tCO2e

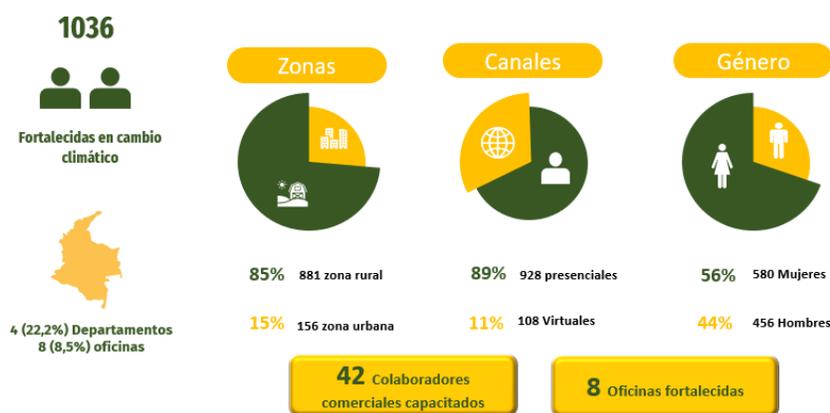
Un reto importante para Contactar fue proyectar objetivos y metas con enfoque de ecoeficiencia en los procesos operativos, programas de mitigación, entre otros; así como, la medición del impacto y gestión desde un programa robusto que abarque todas las oficinas comerciales y administrativas en los 18 departamentos en los que hacemos presencia.

Cambio Climático

En el año 2023 se implementó el programa denominado “Todos por el Clima” el cual tiene como objetivo contribuir a la resiliencia de los sistemas productivos al cambio climático y generar alternativas de producción más sostenibles y con enfoque regenerativo para la

conservación y protección de la biodiversidad. Se generaron espacios de fortalecimiento en capacidades climáticas y promoción de medidas de adaptación en las poblaciones más vulnerables, como son clientes del sector agropecuario, mujeres rurales, jóvenes rurales, lo que permitió integrar el conocimiento de medidas de adaptación vinculadas al agro, que fueran accesibles y justas en cuanto a su implementación y financiación; al programa se vincularon **1.036** clientes de 24 municipios de los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila y Tolima; para los meses de agosto – diciembre (Figura 8- principales resultado).

Figura 3. Principales resultados estrategia cambio climático



Como parte de la gestión de este asunto, se identificó que la mayor parte de la cartera (39 %) – tuvo como destino la financiación en el sector de Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo (AFOLU por sus siglas en inglés), los cuales son uno de los grupos productivos que aportan en gran medida a la generación de Gases Efecto Invernadero (GEI), agregado a la pérdida de biodiversidad, principalmente, por la expansión agrícola. Por esta razón, para Contactar es importante priorizar los sectores según su impacto ambiental, lo que le ha permitido generar medidas de mitigación, adaptación y regeneración de los sistemas productivos agropecuarios, principalmente los que corresponden a un gran peso en la cartera total, como es el sector cafetero, cultivo de tubérculos (papa) y ganadería.

Este programa ha permitido generar una gestión focalizada en el fortalecimiento y promoción de sistemas agroecológicos, a través de capacitaciones virtuales y presenciales se logró un alcance de 1.257 clientes y no clientes (familias y comunidades veredales), en los que se generaron espacios prácticos para el desarrollo de las siguientes temáticas:

- Producción de biofertilizantes
- Recuperación de saberes ancestrales
- Implementación de huertas
- Creación de subproductos (economía circular)
- Producción de alimentos alternativos para especies pecuarias

Con esto se buscó brindar herramientas de resiliencia frente a la escases de insumos, la producción más orgánica de productos agropecuarios, seguridad alimentaria, reducción de la contaminación, entre otros.

Así mismo, se fortaleció a 42 colaboradores comerciales de 8 oficinas (Pitalito - 2 oficinas, Isnos, La Plata, Guadalupe, Acevedo en el departamento de Huila, La unión en Nariño y Rovira en el departamento de Tolima), en temas de cambio climático con enfoque productivo, esto con el fin de desarrollar herramientas para el acompañamiento integral en el financiamiento de las unidades productivas agropecuarias de los clientes.

Dentro de los procesos usados para el seguimiento de este programa se encuentra el registro de participantes de manera física y digital, con revisión periódica semanal y socialización de los resultados en Comité de Riesgos y Comité de Sostenibilidad, en el primer mes del año.

Dentro de los aprendizajes y lecciones aprendidas que nos dejó el desarrollo de las diferentes iniciativas que complementan el programa “Todos por el clima”, encontramos:

- Cobertura nacional, esto debido a que, como parte del plan de expansión de Contactar, ha sido un reto lograr un alcance total de las regiones.
- Lograr incorporar en el portafolio de productos y servicios de 2024, líneas especiales enfocadas a la contribución de los objetivos ambientales.

Es oportuno mencionar que los grupos de interés participan de manera activa en la consolidación de las estrategias, metas y objetivos desde el enfoque ambiental y de cambio climático, ya que de manera interna se gestiona el seguimiento de los impactos de las diferentes iniciativas y de forma externa hacia nuestros clientes, proveedores, comunidad, etc. Validamos el desarrollo de los mecanismos gestionados en términos de fortalecimiento de capacidades, intervenciones dirigidas, visitas asistenciales y otras diseñadas para la conservación del medio ambiente y contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático, y pérdida de biodiversidad de los diferentes grupos de interés externos.

Glosario

- Debita diligencia: proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales.
- Derechos humanos: derechos inherentes a todos los seres humanos y que abarcan, como mínimo, todos los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios relativos a los derechos fundamentales incluidos en la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Gravedad de un impacto: la gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina según su escala (es decir, qué importancia tiene), su alcance (es decir, qué tan extendido está) y su carácter irremediable (qué tan difícil es contrarrestar o reparar el daño resultante).
- Grupos de interés: personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- Impacto: efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.

- Legislación y normativa ambiental: legislación y normativa relacionada con todos los tipos de cuestiones ambientales aplicables a la organización.
- Mitigación: medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- Operación con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales: operación, considerada de forma autónoma o junto con las características de las comunidades locales, que tiene un potencial superior a la media de ocasionar impactos negativos, o que tiene impactos negativos reales para el bienestar social, económico o medioambiental de las comunidades locales.

7. INVERSIÓN SOCIAL

La inversión sostenible en Contactar se hace expresa a través de acciones y actividades que buscan impulsar la inclusión y el desarrollo económico, con énfasis en generar impactos positivos en las comunidades rurales, históricamente marginadas. La Entidad es fiel a su ADN, es así como su estrategia está enfocada en aunar esfuerzos para tomar medidas basadas en factores ambientales, económicos y sociales alineadas al gobierno corporativo.

Para el año 2024 la entidad diseñó e implementó programas sociales en 173 municipios de 14 departamentos, con tácticas de profundización y contenidos hechos a la medida de cada grupo de interés atendido.

El portafolio de Contactar se robustece con la oferta de valor de servicios no financieros, entre los que se destacan tres programas sociales: *MujerEs*, *Jóvenes Rurales* y *Sueño de Vivienda Ideal*. Con estas iniciativas, la Entidad impactó 5.670 personas en 88 municipios distribuidos en 11 departamentos, con el propósito de promover la capacidad técnica en temas afines al agro y la generación de ingresos adicionales que trae mejoras en la calidad de vida de los hogares y sus comunidades.

Un grupo de interés relevante para Contactar son los caficultores, debido a la proporción dentro de la cartera, ya que la Entidad atendió, en promedio, 19.600 productores. En este sentido se han generado actividades como "La Taza a la Excelencia de Café" en los municipios de La Unión (Nariño), Elías y Acevedo (Huila), con el fin de resaltar el esfuerzo en la producción cafetera entregando reconocimientos, herramientas e insumos a 346 participantes.

Contactar realiza su medición de impacto a través el Índice de Probabilidad de Pobreza - PPI (Poverty Probability Index), herramienta que le ha permitido evaluar la situación socioeconómica de la población atendida. Durante el 2024 se aplicaron 41.660 encuestas incluidas en las solicitudes de créditos nuevos, con el propósito de dar datos precisos en tres niveles de pobreza, a saber: Pobreza extrema, Pobreza nacional y Alta vulnerabilidad. Como parte de los ejes estratégicos de la organización se busca identificar los impactos posibles y reales que genera la operación sobre estos grupos de interés y, de esta manera, proyectar iniciativas financieras y no financieras, que generen valor en ambos sentidos.

En el análisis de clientes atendidos en pobreza extrema, se evidencia una mejora en la calidad de vida con un ligero incremento del 6,3% al 6,7% y en la pobreza nacional del 20,5% al 20,9%, lo que significa que el trabajo de Contactar deja huella al apalancar el

cierre de las brechas de vulnerabilidad en términos de pobreza llevando soluciones de financiamiento para comunidades de bajos ingresos en Colombia.

Así mismo dentro de esta estrategia, y como parte de la cobertura en territorios vulnerables, Contactar en 2023 llegó a 17 en municipios PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial), en línea con la estrategia nacional, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo económico, social y ambiental en las zonas del país más afectadas por el conflicto armado interno, con 70 municipios priorizados.

Programas sociales

"MujerEs" representa el compromiso que tiene Contactar por el empoderamiento de la mujer y la promoción de la generación de ingresos complementarios. Con una inversión total de \$61.206.369, este programa ha impactado a 2.372 personas ubicadas en 11 departamentos y 88 municipios. Además, busca fortalecer las habilidades y la autonomía de las participantes, y contribuir al desarrollo socioeconómico con el fomento de estrategias para la generación de ingresos adicionales, brindando oportunidades para diversificar sus fuentes de ingresos y mejorar su situación económica.

Dentro del programa es importante destacar que en noviembre 2023 inició el proyecto "MujerEs desarrollo" en alianza con la agencia de desarrollo de Estados Unidos – USAID para alcanzar durante 18 meses a 14.200 personas con educación financiera y a 48.800 con acceso a financiamiento, cubriendo 71 municipios en 6 departamentos.

"Jóvenes Rurales" alineado al compromiso de la organización con el desarrollo de las comunidades, el programa se centra en fomentar la permanencia de los jóvenes en sus regiones y promover emprendimientos que permitan la diversificación de ingresos. Se destaca una inversión de \$79.204.222, y la participación de 2.147 personas en 101 municipios de 11 departamentos.

"Sueño de Vivienda Ideal" busca impulsar la consecución de viviendas dignas y la implementación de acciones sustentables de bajo costo como sistema de cosecha de lluvias, estufas ecoeficientes, huertas, entre otras. Con una inversión de \$49.670.711, el programa ha llegado a 9 departamentos en 58 municipios, impactando a 1.158 participantes.

Ética, transparencia y derechos humanos

Así mismo, la Entidad entiende que la gestión humana juega un papel crucial en la construcción de una cultura organizacional, ética y sostenible, por lo cual se ha comprometido en promover un entorno de trabajo que fomente el respeto, la integridad y la responsabilidad hacia los colaboradores, proveedores, aliados y la sociedad en general.

Se han desarrollado una serie de compromisos en materia de conducta responsable desde la perspectiva de la gestión humana con compromisos y políticas aplicables a todas las actividades de la organización, y que son difundidos durante la capacitación e inducción Corporativa donde los nuevos colaboradores participan en una orientación exhaustiva que incluye una presentación con el compromiso por la discriminación y respeto hacia los demás, además, se realizan capacitaciones continuas para actualizar a los empleados frente al tema.

El manual de equidad, diversidad e inclusión detalla el compromiso y procedimientos éticos, con el fin de fomentar el respeto por la diversidad y generar un ambiente de trabajo inclusivo, donde se valora y respeta la pluralidad de habilidades, experiencias, antecedentes culturales y opiniones. Gracias a estas acciones la Entidad logró la certificación “Sello No discriminación” avalado por el Ministerio del Interior de Colombia e Icontec, y deja en evidencia las prácticas para el trato justo e inclusivo con sus empleados, independientemente de su género, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra característica personal. En caso de cualquier violación de los derechos de los trabajadores, se cuenta con la mesa de promoción de la igualdad como mecanismo de atención, acompañamiento y seguimiento de los presuntos casos discriminatorios contra algún grupo de interés vulnerable, especialmente mujeres, personas con discapacidad, comunidades negras, comunidad LGBTI, entre otros.

Las directrices hacia la no discriminación nacen desde su Gobierno Corporativo y se irriga hacia la Entidad a través de la alta dirección. Constantemente se generan acciones para unir a los miembros de la organización en este compromiso colectivo, contribuyendo a la creación de un entorno laboral donde todos puedan alcanzar su máximo potencial, libre de discriminación.

La Corporación puso a disposición medios de contacto para canalizar cualquier tipo de requerimiento asociado a través de la Línea Ética y el Comité de promoción de la igualdad disponibles en la página web del momento <https://www.contactarcol.org/>

Otra información de interés

Contactar reconoce la importancia fundamental de una conducta empresarial responsable, por lo tanto, en términos de transparencia hacia sus grupos de interés, es clave resaltar que, durante el periodo del informe, no se presentaron incumplimientos que derivaran en multas o sanciones establecidos en la legislación y normativa vigente nacional, regional y local así como convenios y tratados internacionales, entre otros aspectos legales.

Glosario

- **MujerEs:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve el empoderamiento de la mujer y la generación de ingresos complementarios.
- **Jóvenes Rurales:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve la permanencia de los jóvenes en sus regiones de origen, mediante la implementación de emprendimientos.
- **Sueño de Vivienda Ideal:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve tener una vivienda digna y la adopción de adecuaciones que sean sostenibles.
- **La Taza a la Excelencia de Café:** Actividad que busca resaltar el esfuerzo y compromiso en la producción cafetera entregando reconocimientos, herramientas e insumos.
- **Índice de probabilidad de pobreza - PPI (Poverty Probability Index):** Herramienta diseñada para medir la probabilidad que una persona viva en alguno nivel de pobreza.
- **USAID:** Agencia de desarrollo de Estados Unidos.

- PDET: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

Glosario

- Arquetipo: es un modelo o ejemplo de ideas o conocimiento del cual se derivan otros tantos para modelar los pensamientos y actitudes propias de cada individuo, de cada conjunto, de cada sociedad, incluso de cada sistema.
- Bienestar financiero: Situación en la que se cumplen con todas las obligaciones y necesidades, se toman decisiones monetarias con libertad y seguridad, y se goza de satisfacción financiera.
- Economía comportamental: es aquella que se enfoca en las tendencias cognitivas, emocionales, humanas y sociales para una mejor comprensión de la toma de decisiones económicas y comportamientos y análisis, a los beneficios y a la asignación de recursos a los diferentes ámbitos.
- Educación financiera: Articula y coordina esfuerzos para la implementación de programas que tengan como finalidad desarrollar las capacidades financieras entendidas como conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de grupos específicos de la población.
- Étnico: Perteneciente o relativo a una nación, raza o etnia.
- Grupos de interés: Personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- Impacto: Efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- Inclusión financiera: Acciones concentradas en promover un mayor acceso al sistema financiero y un mayor uso de productos y servicios financieros de calidad.
- Programas de desarrollo con enfoque territorial PDET: tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, y así lograr el desarrollo rural que requieren estos 170 municipios.
- Salud financiera: Disponibilidad y fácil acceso a productos y servicios financieros que atiendan las necesidades teniendo en cuenta su uso apropiado y responsable, lo cual direcciona al bienestar financiero.
- Sparkassenstiftung: organización sin fines lucro para la cooperación internacional que busca impulsar el sector financiero local de países en vías de desarrollo.
- USAID: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, es una institución estadounidense encargada de distribuir la mayor parte de la ayuda exterior de carácter no-militar, cooperando con los países receptores en las áreas económica, agrícola, sanitaria, política y humanitaria.

9. EXPERIENCIA DE CLIENTES

Contactar, desde la gestión de experiencia del cliente, fortalece el relacionamiento con microempresarios y comunidad en general, a través de un modelo relacional para la prestación de servicios financieros y no financieros, y la implementación de medios de contacto. Los clientes pueden disfrutar de la atención oportuna que ofrece la línea telefónica, el equipo comercial y operativo el cual ha sido previamente capacitado para brindar información clara y veraz; en este sentido se llevan a cabo procedimientos y protocolos sobre el proceso de atención de los clientes y usuarios potenciales desde que inicia su interacción con la entidad, hasta la respuesta brindada a la necesidad presentada. Cabe mencionar, que a medida que nace una necesidad, se generan campañas, se actualizan procesos, se presentan novedades en los productos y servicios, se adaptan o se generan procedimientos y manuales que se ajusten para ofrecer la mejor experiencia al cliente.

Para Contactar es indispensable conocer la percepción de los usuarios y clientes frente a la eficacia de las medidas adoptadas en línea, con este objetivo se implementaron diferentes herramientas: i) mediciones de NPS (Net Promoter Score) frente a la satisfacción y recomendación, obteniendo datos estadísticos a través de mensajes de texto y llamadas telefónicas cuya meta para el 2024 fue de 72,1 puntos sobre la base aceptable del mercado que son 70 puntos, ii) encuestas en la prestación del servicio de la línea Contactar con una meta de 70 puntos, para este periodo el resultado del indicador fue de 73,79 puntos sobrepasando las metas establecidas.

La medición de NPS (Net Promoter Score) permite identificar las ventajas competitivas y oportunidades de mejora para gestionar iniciativas que fortalezcan la relación con los clientes, algunas de las oportunidades mapeadas fueron:

- Fortalecimiento en habilidades de venta y comunicación al equipo comercial y metodológico.
- Refuerzo en los espacios de inducción a nuevos colaboradores del equipo comercial, en cierre de ventas y comunicación clara, completa y oportuna.
- Reestructuración en el comprobante de pago para una mejor interpretación de la información por parte del cliente.
- Implementación de la matriz de accionables de corto, mediano y largo plazo para la generación de mesas de trabajo y ejecución de planes de acción.

Pensando en brindar medidas ajustadas a los grupos de interés, la Gerencia de mercadeo y experiencia de clientes, a través de la mesa de experiencia y otros espacios de trabajo, identifica hallazgos, oportunidades y hace seguimiento a la eficacia del proceso de atención de las quejas y reclamos tomando como base el comportamiento estadístico y las causales con mayor impacto, invitando a las áreas relacionadas y responsables del proceso a trabajar en su revisión con el fin de identificar la implementación de nuevas medidas.

De otra parte, el proceso de atención de PQR's (Peticiónes, Quejas y Reclamos) se enfoca en dar respuesta oportuna y en mejorar constantemente la optimización del proceso y funcionalidad de la herramienta usada, es así como se ha logrado ajustar tiempos de respuesta, aseguramiento en cierre de casos, y buenas prácticas para brindar respuestas claras, completas y veraces a cada uno de los requerimientos expuestos por los clientes, los cuales se reportan en informes con clasificación adecuada según el tipo de requerimiento, todo lo anterior está orientado a la satisfacción del cliente, a la optimización del proceso y al cumplimiento normativo.

Enmarcando el compromiso de la entidad con la satisfacción de la calidad del servicio se estudia el comportamiento de las cifras de PQR's (ver Tabla 24) y se identifican puntos de dolor de los clientes, para exponerlos en la mesa interdisciplinaria donde se abordan junto a áreas involucradas, aquellas casuísticas de mayor impacto negativo para ser analizadas e implementar planes de acción, esta gestión evalúa mecanismos para que los clientes y consumidores financieros accedan, presenten sus inquietudes y den a conocer su percepción frente a la atención de su solicitud mediante diferentes medios de contacto.

Tabla 3. Datos PQR's (Peticiónes, Quejas y Reclamos)
En proceso de Actualización con apoyo del área jurídica

Información requerida	2024	Observación
Número y los tipos de reclamaciones presentadas durante el periodo objeto del informe	1.284	Cantidad de quejas y reclamos radicados por peticionarios en 2024
Porcentaje de reclamaciones atendidas	99,5 %	Quejas y reclamos que fueron atendidos con corte al 31 de diciembre de 2023, quedando solo 6 reclamaciones pendientes por respuesta a esa fecha (0,5%)
Porcentaje de reclamaciones resueltas	99,5 %	Son las que ya se les dio un cierre por medio de un acuerdo o aceptación de quien presentó la PQRS
Porcentaje de las resueltas mediante mediación	N/A	Son aquellas a las que se les ha dado una primera respuesta con una propuesta de mediación a lo ocurrido, la cual si es aceptada se da una respuesta escrita.

Glosario:

- Mecanismo de quejas y reclamación: proceso sistematizado por el que se pueden plantear reclamaciones y solicitar mediación.
- NPS: Net Promotor Score por sus siglas en inglés, índice de promotores neto.

- PQR: Petición, Queja o Reclamo
- Privacidad del cliente: derecho a la privacidad y a la protección personal del cliente.
- Reclamación fundamentada: comunicación escrita de un organismo regulador oficial o similar dirigida a la organización y que identifica violaciones de la privacidad del cliente, o reclamación presentada ante la organización y reconocida por esta como legítima.
- Violación de la privacidad del cliente: incumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de los estándares (voluntarios) relativos a la protección de la privacidad del cliente.

12. GESTION DEL TALENTO

“*LO DAMOS TODO*” es la frase que recoge la esencia de la entidad. La cultura organizacional de Contactar conecta a los equipos de trabajo desde los principios y valores corporativos, unido al logro de resultados, lo que permite coherencia entre la apropiación y el cumplimiento de los procesos organizacionales, además de generar oportunidades de desarrollo para los colaboradores, la generación de un ambiente de trabajo inclusivo, cálido y seguro, así como un clima de bienestar integral para el equipo humano.

Contactar encaminó sus esfuerzos en acciones específicas para la generación de valor hacia uno de sus principales grupos de interés, basándose en las siguientes líneas de acción: desarrollo organizacional, seguridad y salud en el trabajo y relaciones laborales.

1. El Desarrollo Organizacional (DO) es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier organización, enfocarse en áreas clave como el desempeño, la formación, el bienestar, la cultura organizacional y el clima laboral contribuye a construir un entorno laboral saludable y productivo. Este enfoque holístico busca maximizar el potencial de los recursos humanos, fomentando un ambiente propicio para el aprendizaje continuo y la adaptabilidad.
 - a. Bienestar laboral: desde el talento humano se busca promover relaciones cálidas, confiables y duraderas con todos los grupos de interés, contribuyendo al respeto de los derechos humanos, de las comunidades, a la resolución pacífica de conflictos, la convivencia, a la democracia, a la igualdad, prevención y eliminación de todo tipo y forma de discriminación. Teniendo presente que son los colaboradores quienes materializan la misión institucional, Contactar dispone de un plan de beneficios que aporta a su bienestar integral, enmarcado en su crecimiento y desarrollo personal y profesional, y el bienestar de su familia.
 - b. Para el año 2024 el plan de bienestar estuvo enfocado en fortalecer el ambiente organizacional; el equilibrio y armonía entre la vida laboral y personal. Impactó 2.073 personas entre colaboradores, aprendices y contratistas con un porcentaje del 96,16% de satisfacción.

- c. Desempeño: se basa en el establecimiento de objetivos claros y medibles para cada empleado, implementando sistemas de retroalimentación. A partir de esta acción nace el desarrollo de programas de reconocimiento y recompensas; que también se enfoca en facilitar oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo de habilidades.
 - d. Formación: inicia con la identificación de necesidades de generación de capacidades mediante evaluaciones periódicas, lo cual permite el diseño de programas de formación personalizados para abordar brechas específicas.
 - e. Cultura: se define y comunica de forma clara los valores y la misión de la Corporación, creando canales para la participación y la retroalimentación de los colaboradores. Se hace promoción de una cultura inclusiva y diversa, fomentando la equidad y la igualdad.
2. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: busca fortalecer la cultura de autocuidado, mediante la sensibilización de colaboradores y la identificación de riesgos para la detección oportuna de riesgos para la salud. El cuidado integral de los colaboradores es una prioridad organizacional, por eso se generan medidas enfocadas en el autocuidado, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, y en la identificación y gestión de los riesgos asociados a la labor. Es un pilar fundamental para el bienestar integral de los colaboradores.
3. Relaciones laborales: se enfoca en la toma de decisiones estratégicas para minimizar el riesgo financiero y reputacional, respetando los derechos humanos, de acuerdo con la Constitución Colombiana y la normatividad vigente. Constituye el tejido conectivo que sostiene el entorno laboral, dando forma a la cultura organizacional representando la esencia misma de la colaboración armoniosa, la comunicación efectiva y la construcción de un ambiente propicio para el crecimiento conjunto.

Más de 1.500 empleados contribuyeron a la materialización de este sueño, hasta el mes de febrero de 2024, cuando se da la sustitución patronal, para formar parte del nuevo Banco Contactor, quedando vigentes sólo dos funcionarios.

Tabla 4. Número de empleados

Número de empleados	2
Año 2024	
Número de mujeres	0
Número de hombres	2

El equipo de colaboradores que estuvo vigente hasta el mes de febrero, se distribuyó en los 18 departamentos de Colombia en los que se tiene cobertura y está dividido en tres regiones.

En coherencia con el compromiso de generar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, 121 vacantes (15,9 % del total de nuevas contrataciones) fueron cubiertas por candidatos internos, mostrando el valor que tienen los colaboradores para Contactar y motivando al personal a través del reconocimiento a los esfuerzos y compromiso.

Con el fin de dar respaldo al compromiso se establece una ruta para la atención de los casos relacionados con actos discriminatorios que involucren a cualquiera de los grupos de interés y establece acciones articuladas para dar información, orientación y acompañamiento a las víctimas de actos de discriminación, de acuerdo con sus características culturales, con miras a facilitar el acceso y a garantizar los derechos a la verdad, justicia y reparación. Este mecanismo se soporta con la conformación de la mesa de promoción de la igualdad: “instancia que se encarga de la atención inicial, investigación, medida de reparación y seguimiento a los presuntos casos de discriminación; además, de ser responsable de generar estrategias para mantener escenarios basados en el respeto de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la sana convivencia en coherencia con los valores organizacionales”.

El resultado positivo de las gestiones en pro del bienestar de colaboradores y el mantenimiento de un ambiente laboral cálido se evidencia en los cero casos reportados a la mesa de promoción de la igualdad y cero casos reportados en la línea ética. Al interior de la entidad se reconoce el impacto positivo derivado del plan de comunicaciones, formación y bienestar integral, los cuales fortalecen la competencia organizacional - *relaciones éticas*- valorada en la evaluación de desempeño, calificada en 96.14 sobre 100. Así mismo, dentro de las acciones para promover el bienestar, Contactar facilita el acceso al permiso parental, relacionado a continuación.

Como parte del fortalecimiento del liderazgo organizacional se ha trabajado en dos estrategias importantes: **máster de liderazgo** y **sé un líder más**, estas acciones están orientadas a desarrollar y potenciar las habilidades y competencias gerenciales, para que nuestros líderes tengan la capacidad de conectar a sus equipos con el propósito de servir a otros, promover el bienestar integral, facilitar el logro de resultados y el buen clima, manteniendo la coherencia con los principios y valores de la Entidad.

El marco de las estrategias antes mencionadas se enfocó en fortalecer líderes **más humanos**, con capacidad de autogestión, empáticos con sus grupos de interés, siendo el servicio la principal ventaja competitiva, líderes que sean guías de sus equipos con alta capacidad de escucha que generen retroalimentación en doble vía, así mismos **líderes más estratégicos**, con alta capacidad de análisis, toma de decisiones efectiva, capacidad de adaptación y resiliencia en el aporte a los resultados organizacionales y en el proceso de transformación.

La estrategia **Sé un líder más** impactó al 79% en su primera versión, y al 84% en su segunda fase, de acuerdo con el total del público objetivo identificado. Los colaboradores fortalecieron su quehacer, a través de ejercicios vivenciales y de aprendizaje lúdico para generar mayor recordación y aplicabilidad.

Así mismo, y con el fin de asumir el reto de transformación a entidad vigilada, Contactar trabajó en el fortalecimiento de sus habilidades mediante el programa de formación: **Fórmate +**, el cual dio cobertura al 100 % de la población mediante 11 cursos integrales y con una satisfacción de la calidad de información e interacción con las herramientas dispuestas del 98%.

Tabla 5. Promedio de horas de formación por categoría laboral.

Categoría laboral	Prom. horas de formación	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	28	6	3
Gerencia Media	36	21	16
Asesor	32	6	9
Profesional	312	216	174
Soporte/apoyo	194	18	46

Metas, retos y oportunidades.

Tabla 6. Metas, retos y logros - Gestión del talento

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
Desarrollo Líderes	Ejecutar el programa “Sé un líder +... más humano, más estratégico”	93%	97%	Corto plazo 2024: Evidenciar la disminución en la rotación de los equipos, de los líderes que participaron en el programa Mediano Plazo 2024: Ejecutar la tercera promoción del programa Largo plazo 2024: cobertura del 100 % de los líderes en la participación en el programa.

Desarrollo de habilidades blandas en los líderes	Ejecución del programa “Máster de liderazgo”	50 %	100 %	<p>Corto plazo 2024: Continuar con la ejecución el programa para llegar a su finalización</p> <p>Mediano plazo 2024: Acompañar en sitio a los líderes del programa para evidenciar la aplicación de los conocimientos</p> <p>Largo plazo 2024: Inicio de la promoción II del Máster de Liderazgo</p>
Plan de formación Banco	Planeación y ejecución de los programas formativos del nuevo Banco Contactor	100 %	100 %	<p>Corto plazo 2024: Reforzar los frentes formativos de conocimiento de los productos de captación del Banco</p> <p>Mediano plazo 2024: Realizar refuerzos formativos frente a Microcrédito como pilar fundamental de Banco Contactor</p> <p>Largo plazo 2024: Ser gestores de conocimiento de los productos de banca, formando colaboradores audaces y preparados para los retos del Banco</p>
NO discriminación	Atender la auditoría por parte de Icontec y Ministerio del Interior, para la consecución del sello “No discriminación”	100 %	100 %	<p>Corto plazo 2024: alistamiento y atención a la auditoría de mantenimiento del sello</p> <p>Mediano plazo 2024: Ejecutar el plan de formación interno del sello no discriminación</p> <p>Largo plazo 2024: Atender auditoría interna de mantenimiento del sello No discriminación</p>

Desempeño Organizacional	Aplicar la encuesta de medición del desempeño, indicando la efectividad de los programas de desarrollo de líderes y su impacto en los equipos	91,5 %	94 %	Corto plazo 2024: Aplicación de la encuesta semestre B 2023 Mediano plazo 2024: Implementación de los planes de desarrollo individual basados en los resultados de desempeño Largo plazo 2024: Implementación del plan carrera, basados en las competencias organizacionales
Reto 1	Lograr la recertificación del sello de No discriminación, entendiendo que, al interior de Contactar, la premisa son las relaciones éticas y basadas en la construcción de entornos sanos de trabajo.			
Reto 2	Apalancar la disminución de la rotación de personal, a través del fortalecimiento de las habilidades de liderazgo; esto permite consolidar equipos de trabajo, conociendo el propósito de los colaboradores, impulsar un ambiente propicio del clima laboral y el cumplimiento de las metas comerciales trazadas en la estrategia organizacional.			
Logros	<p>Los logros de Desarrollo Organizacional del 2023 son un excelente reflejo del trabajo y compromiso, donde cada paso representa un hito alcanzado. Desde el fomento de habilidades clave hasta la promoción del bienestar emocional, con un ecosistema construido que trasciende la tradicional estructura empresarial. Mirar hacia atrás y contemplar este trabajo de éxito es más que satisfactorio, es un testimonio vivo de la capacidad para abrazar la complejidad y convertirla en una buena visión hacia el futuro.</p> <p>Logros:</p> <p>El trabajar por la diversidad, la equidad y la inclusión con los grupos de interés hizo merecedor a Contactar del “sello de no discriminación” otorgado por el Ministerio del Interior y de Justicia y el Icontec</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el estilo de liderazgo mediante la transformación y evolución de líderes ha permitido conectar el propósito de los equipos y de Contactar para alcanzar los resultados organizacionales. <p>El bienestar no es un lujo, sino una necesidad imperativa que moldea la calidad de las interacciones. Cuando cada miembro se siente valorado y respaldado, se despliega un tapiz de confianza que permite la expresión auténtica y la apertura. En este espacio de bienestar, las relaciones florecen, creciendo en profundidad y significado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al bienestar integral de los colaboradores y sus familias con la entrega del plan que incluye más de 25 beneficios. 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de actividades que respaldan al colaborador y sus familias; en donde se incluye la participación de hijos, padres, tíos, entre otros, logrando traer un trozo de su entorno familiar a Contactar; esto es fidelizar al colaborador. <p>La ejecución del plan de formación en la construcción de Banco Contactar permitió irrigar el conocimiento de los productos de captación, es por esto por lo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se construyó el flujo formativo en conjunto con la Vicepresidencia de captación y el equipo Atriz • Se ejecutó el plan de formación el cual incluyó: contenidos, medición del conocimiento y el mantenimiento del conocimiento para el lanzamiento de la nueva marca “Banco Contactar”
--	---

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

La gestión de seguridad y salud en el trabajo en Contactar parte de la cultura de autocuidado como pilar fundamental, la cual se gestiona con la identificación de las conductas personales preventivas por parte de los colaboradores, y de las situaciones potenciales de riesgo que alteren el bienestar, con el fin de ejercer un oportuno control, dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable y permitiendo la continuidad del negocio.

El cuidado integral de los colaboradores es una prioridad organizacional, por esto se promueven medidas enfocadas en el autocuidado, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y la identificación de riesgos asociadas a la labor.

- **Preservación de vidas:** medidas preventivas y protocolos de seguridad por lineamientos normativas legales, y la responsabilidad ética de proporcionar un entorno laboral donde cada empleado se sienta resguardado y protegido.
- **Productividad y eficiencia:** la ausencia de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo evita interrupciones operativas, reduce costos asociados con bajas médicas y eleva la moral de los empleados, redundando en un ambiente propicio para la concentración y el rendimiento óptimo.
- **Imagen corporativa:** una organización que prioriza el bienestar de sus empleados atrae y retiene talento, también fortalece la confianza de clientes y socios comerciales. Esta reputación positiva se traduce en una ventaja competitiva y contribuye al crecimiento sostenible.
- **Cumplimiento legal y responsabilidad social:** Contactar va más allá de los requisitos mínimos y demuestra su compromiso con la comunidad, promoviendo prácticas laborales éticas y sostenibles.

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de Contactar se basa en lo establecido en el Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, que compila la normatividad vigente del sector Trabajo para Colombia. Anualmente se evalúa, de acuerdo con los estándares mínimos emitidos por la Resolución No. 0312 del 13 de febrero

de 2019; y con el manual del sistema, disponible en los repositorios internos con Código SST- 350001.

Durante el 2023 se realizaron más de 50 acciones para la prevención de riesgos sobre la salud, relacionadas a la actividad laboral con diferentes grupos de colaboradores, según las necesidades identificadas, entre ellas, campañas presenciales y virtuales con el fin de garantizar mayor oportunidad de participación por parte de colaboradores; el SG-SST tiene cobertura del 100% de los colaboradores y oficinas ubicadas en el país. Las acciones son priorizadas de acuerdo con las necesidades y con actividades de intervención frente a alertas de eventos reportados.

- ✓ Aula virtual
 - Generalidades SST (seguridad y salud en el trabajo).
 - Seguridad vial para peatón.
 - Peligro biológico, público, psicosocial, biomecánico, químico.
 - Cuidados durante el embarazo.

- ✓ Grupos de apoyo al SGSST
 - Curso virtual SST.
 - Capacitaciones para el Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
 - Comité de convivencia.
 - Brigada de emergencias.

- ✓ Población específica
 - Intervención psicosocial – Cuidado de la salud mental.
 - Intervención biomecánico.
 - Tamizaje IMC - Estilos de vida saludable.
 - Estilos de vida saludable.
 - Respuesta ante emergencias.
 - Prevención de riesgo público.
 - Manejo seguro de sustancias químicas.

La organización cuenta con aliados estratégicos para la debida gestión del SG- SST, como EPS (Empresa Promotora de Salud), ARL (Administradora de Riesgos Laborales), médicos ocupacionales, entre otros actores que se vinculan a las actividades de promoción de la salud e identificación de enfermedades en las diferentes acciones dirigidas a colaboradores. Se estableció un canal de auto-reporte del riesgo, a través del cual cada colaborador informa sobre las condiciones que puedan tener un impacto negativo o alguna afectación en su salud, por tanto, el monitoreo es constante y se soporta en la práctica de exámenes ocupacionales para identificar oportunamente posibles condiciones que impidan el cumplimiento del cargo asignado.

Tabla 7. Indicadores por accidentes, lesiones y dolencias laborales

Los peligros de las enfermedades laborales identificadas en la Corporación han sido valoradas y determinadas en la matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgo (IPVR), y son: peligro biomecánico, biológico, físico y psicosocial.

Durante el 2023 se presentaron dos enfermedades calificadas como origen laboral y peligro biomecánico, para las que se realizó un acompañamiento cercano y oportuno desde el proceso de SST y con profesionales correspondientes, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por los especialistas tratantes y se dé continuidad al proceso de recuperación.

De acuerdo con autoevaluaciones, auditorías, informes generales y demás, se puede concluir que el nivel de la implementación del SG- SST se encuentra en valoración aceptable, identificando como principales fortalezas que:

- ✓ Los colaboradores tienen una cultura positiva de autocuidado, participando activamente en acciones de prevención, reportando condiciones inseguras y demás situaciones que puedan poner en riesgo su bienestar.
- ✓ El SGSST ha impactado a trabajadores externos que hacen parte de la organización, dando así una cobertura más amplia en el marco de la prevención.
- ✓ La Entidad cuenta con líderes comprometidos con el bienestar personal y de equipos de trabajo, que fortalecen las prácticas de prevención.
- ✓ La organización monitorea, permanentemente, el avance en la implementación, oportunidades de mejora y nuevos requisitos legales que sean aplicables en materia de SST.

Metas, retos y oportunidades

Tabla 8. Metas, retos y oportunidades - Seguridad y Salud en el Trabajo

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
Promover	Mantener el proceso de implementación del SG SST y llevarlo a un 95 % de acuerdo con lo establecido en la resolución 0312 de 2019 y articulado a la transformación de la Entidad.	96 %	97 %	Continuar con el proceso de implementación del SGSST de acuerdo con normatividad legal vigente

Prevenir	Orientar acciones para la disminución de la accidentalidad en relación con número de colaboradores, estadísticas de los últimos años y asegurar la investigación del 100 % de casos que se presenten.	100 %	100 %	Intervenir oportunamente equipos de trabajo de manera preventiva, en busca de disminuir las cifras de accidentalidad
Participar	Buscar la participación de la población objetivo en las diferentes actividades de los programas del SGSST en un 80 %	60 %	80 %	Establecer estrategias de intervención con las que se pueda lograr mayor participación en las diferentes actividades definidas en el SGSST
Reto 1	Dar continuidad al SG-SST, de acuerdo con lo establecido en el decreto 1072 de 2015 y demás normas aplicables.			
Reto 2	Gestionar oportunamente condiciones que puedan afectar el bienestar de los colaboradores y/o la continuidad del negocio.			
Logros	<p>Para el 2024 se proyectaron actividades, según con las necesidades de la organización para la prevención de riesgos laborales y con base en las etapas del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), entre las que se encuentra la gestión integral, recursos, gestión de amenazas de la salud, de los peligros, resultados, acciones preventivas y correctivas.</p> <p>Teniendo en cuenta que los meses de mayor impacto fueron Enero y Febrero de 2024, se programaron 45 actividades, obteniendo un cumplimiento del 92%, en ejes principales como:</p> <p>Intervención del peligro biomecánico: se implementaron tácticas como la escuela de prevención en desordenes musculoesqueléticos, inspecciones de puestos de trabajo, pausas activas y acompañamientos especializados.</p> <p>Peligro psicosocial: se actualizaron las condiciones de riesgo, a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial con resultado de nivel de riesgo medio y/o bajo. Se dio continuidad a SAM (Salud mental a tu alcance), con el cual se brindó acompañamiento a colaboradores que han presentado alertas en el ámbito</p>			

	<p>psicológico. Igualmente, el programa “Lazos de amor”, continuó su apoyo de asesoría a colaboradores en procesos de gestación.</p> <p>Seguridad vial: lineamientos y difusión de acciones, mecanismos, estrategias y medidas orientadas a la prevención de accidentes de tránsito y sus consecuencia, con el fin de velar por la vida de los colaboradores.</p> <p>Condiciones de salud: fomentar condiciones seguras para colaboradores que han presentado situaciones especiales en su estado de salud o han tenido incapacidades prolongadas, de tal manera que su proceso de recuperación evolucione de manera positiva.</p> <p>Fortalecimiento de la seguridad humana con la formación continua de brigadistas y la realización del simulacro anual de evacuación por sismo, con una participación del 100%.</p>
--	---

Glosario

- Comité formal trabajador - empresa de salud y seguridad: Comité compuesto por representantes de la dirección de la Entidad y representantes de los colaboradores, cuya función está integrada en la estructura organizacional, y que opera de conformidad con políticas, procedimientos y normas escritas consensuadas y que ayuda a facilitar la participación y la consulta de los trabajadores sobre asuntos relativos a la salud y la seguridad en el trabajo.
- Consulta con los trabajadores: obtención de la opinión de los colaboradores antes de tomar una decisión.
- Cuasi accidentes: incidente laboral en el que no se producen lesiones o deterioro de la salud, pero que tiene el potencial para causarlos.
- Empleado: persona que tiene una relación laboral con la organización, de acuerdo con la práctica o legislación nacional.
- Empleado a tiempo completo: empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año se definen de conformidad con la legislación o práctica nacional en materia de horas de trabajo.
- Empleado a tiempo parcial: empleado que tiene menos horas de trabajo por semana, mes o año que un empleado a tiempo completo.
- Empleado fijo: empleado que tiene un contrato de trabajo por un periodo indeterminado (contrato indefinido) para trabajar a tiempo completo o tiempo parcial.
- Empleado por horas no garantizadas: empleado que no tiene asegurado un número mínimo o fijo de horas de trabajo por día, semana o mes, pero que posiblemente tenga que estar disponible para trabajar cuando sea necesario.
- Empleado temporal: empleado con un contrato por un periodo limitado (contrato de duración determinada) que termina una vez transcurrido el periodo de tiempo especificado o cuando la tarea o evento concreto que tiene una estimación de tiempo asociada se ha completado (p. ej., el final de un proyecto o el retorno de los empleados sustituidos).

- Exposición: cantidad de tiempo transcurrido en ciertos entornos o la naturaleza del contacto con ciertos entornos que presentan distintos grados y tipos de peligros o proximidad con alguna situación que podría provocar lesiones o deterioro de la salud (p. ej., químicos, radiación, alta presión, ruidos, fuego o explosivos).
- Incidente laboral: suceso que se produce en el transcurso del trabajo o como resultado de este y que da lugar o podría dar lugar a lesiones, o deterioro de la salud
- Incidente laboral que podría tener grandes consecuencias: incidente laboral con una alta probabilidad de causar una lesión con grandes consecuencias.
- Incidente ocurrido durante el desplazamiento al trabajo: incidente que se produce mientras el trabajador se está desplazando entre un lugar en el que realiza una actividad privada (p. ej., su domicilio o un restaurante) y su lugar de trabajo.
- Jerarquía de controles: enfoque sistemático para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos.
- Lesión por accidente laboral con grandes consecuencias: lesión por accidente laboral que da lugar a un fallecimiento o a un daño tal que el trabajador no pueda recuperar, no recupere, o que no se espere que recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, en un plazo de seis meses.
- Lesión, dolencia o enfermedad laboral registrable: lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de lo siguiente: fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamiento médico más allá de los primeros auxilios; o lesión o enfermedad grave diagnosticada por un médico u otro profesional sanitario certificado, incluso si no da lugar a fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamientos médicos más allá de los primeros auxilios.
- Lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo: impacto negativo sobre la salud derivado de la exposición a peligros en el trabajo.
- Peligro relacionado con el trabajo: fuente o situación que puede provocar lesiones, o deterioro de la salud
- Promoción de la salud: proceso por el que se proporcionan a las personas los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre ella.
- Riesgo para la salud y seguridad en el trabajo: combinación de la probabilidad de que se produzca una situación laboral peligrosa o una exposición a una situación laboral peligrosa, y de la gravedad de las lesiones, o deterioro de la salud que podrían resultar de esa situación o exposición.
- Servicios de salud en el trabajo: servicios encargados de funciones fundamentalmente preventivas y responsables de asesorar al empleador, a los trabajadores, y a sus representantes en la empresa sobre los requerimientos necesarios para establecer y mantener un entorno de trabajo saludable y seguro que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo y la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental.
- SGSST, siglas para abreviar el Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

- Trabajador: persona que realiza un trabajo para la organización.

ANEXO 1. TABLA GRI

Tabla GRI				
Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
GRI 2: Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	Sobre la entidad		Sede principal: Km 2 vía Chía – Cajicá Centro de Negocios Belenus costado occidental, Of 505
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe de gestión sostenible		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca del informe de gestión sostenible		
	2-4 Actualización de la información	Acerca del informe de gestión sostenible		
	2-5 Verificación externa	Sobre la entidad		No procede por existencia

2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Sobre la entidad		
2-7 Empleados	Gestión del talento		
2-8 Trabajadores que no son empleados	Gestión del talento		
2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno Corporativo		
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo		
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo		
2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno Corporativo		
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno Corporativo		
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe de gestión sostenible		
2-15 Conflictos de interés	Gobierno Corporativo		
2-16 Comunicación de inquietudes crítica	Gobierno Corporativo		
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo		
2-19 Políticas de remuneración	Gobierno Corporativo		

	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno Corporativo		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Sobre la entidad		
	2-23 Compromisos y políticas	Inversión social		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Inversión social		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia de clientes		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Experiencia de clientes		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Inversión social		
	2-28 Afiliación a asociaciones	Sobre la entidad		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sostenibilidad		
GRI 3: Temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad		
	3-2 Lista de temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad		
	3-3 Gestión de los temas materiales	Inversión social		
		Inclusión y educación financiera		
		Experiencia de clientes		
		Innovación		
	Gestión de riesgos			

		Gestión del talento		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Inversión social		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativo	Desempeño económico		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Desempeño económico		
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Corporativo		
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno Corporativo		
GRI 302: Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Gestión ambiental y cambio climático		
GRI 303: Agua y efluentes	303-5 Consumo de agua	Gestión ambiental y cambio climático		
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión ambiental y cambio climático		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Gestión ambiental y cambio climático		

	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión ambiental y cambio climático		
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	Gestión ambiental y cambio climático		
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Gestión del talento		
	401-3 Permiso parental	Gestión del talento		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo -2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del talento		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Gestión del talento		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Gestión del talento		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión del talento		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Gestión del talento		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Gestión del talento		
GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Gestión del talento		
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión del talento		

	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Gestión del talento		
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Inversión social		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Inversión social		
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Gobierno Corporativo		
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Experiencia de clientes		
Indicador sectorial FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Gestión ambiental y cambio climático		
Indicador sectorial FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión ambiental y cambio climático		
Indicador sectorial FS5	Interacciones con los clientes / socios comerciales en relación con Riesgos ambientales y sociales y oportunidades	Gestión ambiental y cambio climático		
Indicador sectorial FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs) y el sector de actividad	Desempeño económico		
Indicador sectorial FS9	Herramientas para apoyar al cumplimiento de las políticas o lineamientos de evaluación ambiental y social a créditos	Gestión de riesgos		

Indicador sectorial FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Inversión social		
Indicador sectorial FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión y educación financiera		
Indicador sectorial FS15	Política para el diseño justo y venta transparente de los productos y servicios financieros.	Desempeño económico		
Indicador sectorial FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inclusión y educación financiera		
CE012	Litigios, procesos judiciales y administrativos en los que sea parte el emisor	Gobierno Corporativo		
CE012	Los honorarios acordados con el revisor fiscal por los servicios de auditoría y demás servicios contratados.	Gobierno Corporativo		
CE012	Recepción de ingresos estacionales, cíclicos u ocasionales	Desempeño económico		
CE012	Las variaciones materiales de los resultados de la operación	Desempeño económico		
CE012	Riesgos relevantes a los que está expuesto el emisor	Gestión de riesgos		
CE012	Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado al que está expuesto el emisor como consecuencia de sus inversiones y actividades sensibles a variaciones de mercado.	Gestión de riesgos		
CE012	Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el emisor	Gestión de riesgos		
CE012	Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera.	Anexo		

CE012	Los honorarios acordados con el revisor fiscal por los servicios de auditoría y demás servicios contratados.	Gobierno Corporativo		
CE012	Diversidad en órganos de gobierno	Gobierno Corporativo		
Propio	Composición y funcionamiento de la alta gerencia. Se deben identificar los miembros de la alta gerencia con su nombre y el cargo que desempeñan. Adicionalmente, se deben indicar las principales funciones que desempeñan al interior de la entidad.	Gobierno Corporativo		
Propio	Funcionamiento del sistema de control interno de la entidad, incluyendo una descripción de los mecanismos y comités que manejan los procesos de auditoría interna.	Gobierno Corporativo		
Propio	Incluir requisitos de revisoría fiscal relacionados con normatividad de propiedad intelectual, derechos de autor y libre circulación de facturas	Gobierno Corporativo		
Propio	SAR 11 - Lineamientos y políticas para evaluación ambiental y social de créditos	Gestión de riesgos		
Propio	Plazas ocupadas por público interno (DJSI - 3.5.1.) - Contratación	Gestión del talento		
Propio	Políticas de género y programas con los colaboradores	Gestión del talento		
Propio	Número de clientes bancarizados	Inclusión y educación financiera		
Propio	Tipologías de PQR's gestionadas	Experiencia de clientes		
Propio	Indicadores asociados	Innovación		

